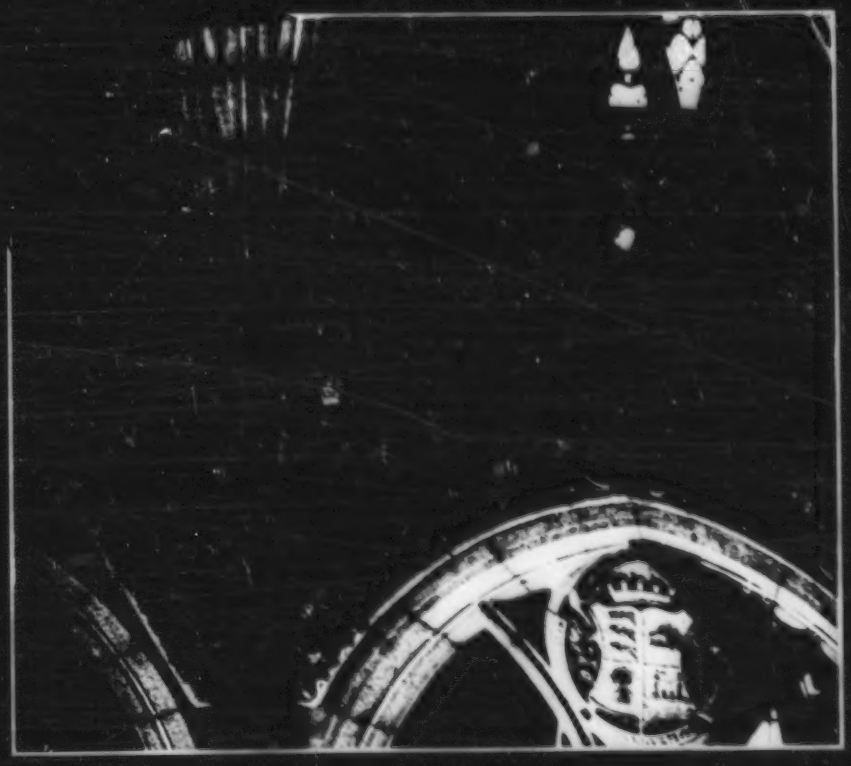
Public Works and Government Services Canada

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

ACHIEVEMENTS 2001

Innovation... collaboration... excellence



... Service and Solutions

Canada

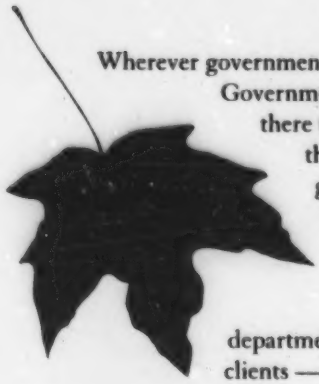
COVER PHOTO:

The Rotunda, also called the Confederation Hall, is the main entrance to the Centre Block of the Parliament Buildings in Ottawa. Soaring across a high vaulted ceiling, arcs join together at every column. With carved and sculpted symbols of every province and territory, it welcomes visitors with an elaborate representation of Canada's political landscape.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, as represented by the Minister of Public Works and Government Services (2002)
Cat. No.: P35-111/2002
ISBN: 0-662-66326-8

Printed in Canada on recycled paper using vegetable-based ink.

March 2002



Wherever government is, Public Works and Government Services Canada is there too, actively supporting the key priorities of government. This past year, we continued to deliver the complex solutions other government departments and agencies — our clients — need. We once again staked our claim at the cutting edge of innovation and delivered the integrated services only a true centre for solutions can provide.

We continued to transform possibilities into realities for our clients. We delivered excellence in results supporting such key government priorities as building a world-class economy, creating a more inclusive society, ensuring a clean and healthy environment and enhancing Canada's voice in the world. Our work also supported the government's commitment to building stronger relationships with Canada's Aboriginal peoples and to greening government.

INNOVATION... COLLABORATION... EXCELLENCE

To succeed in this global technology-driven economy, we continue to play a primary role in advancing the Government of Canada's commitment to Government On-Line. We are strengthening the public service by making it a place that attracts the best of Canada's knowledge workers and creates leaders for the future. We're also actively building a more representative public service — one that truly reflects today's Canadian society and is as committed as ever to serving it well.

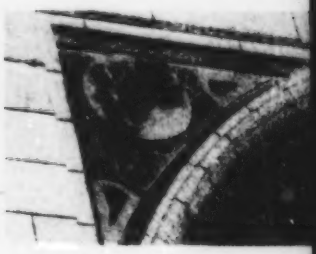
We apply our knowledge and unique capabilities every day in property management, procurement, financial systems and services including those of the Receiver General for Canada, compensation, IM/IT, standards development and certification, assets disposal, translation, interpretation, terminology, management consulting, auditing, and many others. We use our expertise to deliver the service and solutions our clients need to produce the results Canadians expect and deserve.

While our tradition of innovation and excellence drives us, our culture of values and ethics guides us. We're able to rise to the unique challenges of public service in the new millennium armed not only with special skills but also with our integrity, honesty and our commitment to the public trust.

We take great pride in our achievements during 2001. They clearly demonstrate our successful collaborations with clients, and the expertise and capabilities of our people — so that together, our work benefits Canadians.

ACHIEVEMENTS 2001

Innovation... collaboration... excellence



CONTENTS

I. INNOVATIVE SERVICE AND SOLUTIONS

Delivering Good Government for Canadians 1

Savings for Canadians 3

In Partnership Across Government 4

Serving Canadians with an Outstanding Workforce 5

II. GOVERNMENT ON-LINE

Connecting Canadians to their Government 7

Ensuring Success for our Clients 9

III. GREENING GOVERNMENT

Preserving the Future for Canadians 10

IV. DOING BUSINESS IN A GLOBAL MARKET

Putting Canada on the World Stage 13

V. WORKING ACROSS THE COUNTRY

Building Canada 15

Building Stronger Communities 15

Helping Minority Communities 19

Support for Aboriginal Peoples 20

Support for Youth 21

People Helping People 22

HOW TO CONTACT US 24

102-05885/

1. INNOVATIVE SERVICE AND SOLUTIONS

Delivering Good Government for Canadians

As the centre for solutions for government, we continually renew and re-examine our services and incorporate best practices in our decision-making and business processes, as well as our systems and activities. The quest for ever-greater business efficiency is one we share with other government departments and agencies. As we continue to improve our operations, we are becoming ever more cost-effective and responsive.

This year, we introduced changes that streamlined our delivery of services, enhanced our ability to anticipate the changing nature of business, and strengthened our own departmental governance framework.

- We successfully completed the multi-year phase-in of the Financial Information Strategy (FIS) — a massive project developed to implement the private sector model of full accrual accounting in the Government of Canada. In collaboration with Treasury Board, we implemented this important new financial management and reporting system across government — making it the largest change to accounting and financial reporting since Confederation — and helped the Government of Canada realize a key component of its overall vision of modern comptrollership. Our success in this challenge was rewarded with a Gold Medal at the 2001 Government Technology Distinction Awards.

- As we do every year in partnership with the Treasury Board Secretariat and the Office of the Auditor General, we produced the Public Accounts, annual audited financial statements requiring contributions from all departments, agencies and Crown corporations. This year's tabling of the Public Accounts matched last year's remarkable achievement of being the earliest tabling in 30 years, but it was all the more significant given the considerable number of departments and agencies in their final year of transition to FIS.

- With the Treasury Board Secretariat, we played a leading role in developing various aspects of the new internal audit and evaluation policies, which came into effect this year. We provided technical support and coordination in creating the professional building blocks for the new policies, produced capacity projections for both human resources and funds, and advised on the creation of Treasury Board's new Centre of Excellence in support of the government's internal audit community.

- We automated a number of pay systems, including retroactive payment of overtime (the result of newly signed collective agreements), reducing by thousands the number of pay transactions processed by all departments and agencies.

- We also implemented the provisions and rates of pay for 31 new collective agreements where the Treasury Board is the employer and for 63 negotiated by separate employers, representing 213 different job classification groups.

- We implemented an on-line credit card opportunity for Canadians served by embassies and missions abroad where payments to the Receiver General are accepted as domestic transactions. They are now accepted in Canadian dollars and deposited to the Receiver General's account in Canada.

- As part of our improved service to pension plan members and in the context of advancing public service pension reform, we developed a pension benefit calculator that allows employees to determine their own pension benefits on-line.

We streamlined the payroll process for Health Canada's Centre for Excellence in Quebec. In moving one of our payroll officers to the department, we demonstrated that combining the roles of compensation advisers and payroll officers could improve the service considerably.

- Working with the Department of National Defence, we secured $83 million in technical support for command and control simulation training. Using sophisticated computer simulation systems at various centres across Canada, National Defence commanders and staff learned to plan and execute complex combat operations.

- We also developed a system to help the Department of National Defence keep its facilities in tip-top shape by creating reinvestment rate calculators for buildings on Canadian Forces bases used to determine the annual funds needed to keep buildings in proper working order.

SAVINGS FOR CANADIANS

Our innovative services and solutions in a number of areas translated into tangible benefits for government departments and agencies, and significant savings for Canadians.

- With Statistics Canada, we awarded contracts to distribute census packages to more than 11 million households and 276,000 farming operations across the country. The new procurement strategy we devised for this massive project resulted in significant savings for taxpayers, given that only eight contracts were needed — ten fewer than previously required.

- Jointly with the Department of National Defence, we made improvements to the complex Canadian Forces supply system contract, a cooperative effort that led to the successful delivery of a revamped system to bases and units across Canada.

- Working with Transport Canada, we achieved nearly $600,000 in savings in annual Payments-in-Lieu-of-Taxes (PILT) at the Pickering Lands site in Ontario by reassessing applicable legislation, specifically the property's tax class application.

- Our PILT advisory services also saved millions for the new Hamilton, Windsor and Thunder Bay Port Authorities. Under the *Canada Marine Act*, these organizations (newly responsible for PILT) were facing costs of $3.2 million that threatened their financial viability. In Hamilton alone, we achieved annual savings exceeding $2 million.

- In collaboration with Natural Resources Canada, we put our real property expertise to work in support of their corporate objectives to better plan and manage their real estate assets.

- We revolutionized the way federal departments and agencies appraise their assets using the government's new accrual method by developing a book value calculator for our clients. We are among the most highly successful governments in the world in appraising the real cost of government-owned assets.

We implemented the "living lab" initiative, the result of extensive collaboration among government and private sector partners, to develop sophisticated, adaptable office designs for our clients.

The Confederation Bridge linking Prince Edward Island and New Brunswick is one of Canada's most spectacular engineering feats — it's the longest ever built over ice-covered waters. We managed its construction and are currently guiding its operation and maintenance.

IN PARTNERSHIP ACROSS GOVERNMENT

Partnering and cooperation initiatives with other levels of government and the private sector are a continued focus for the department to improve service delivery for government and for Canadians.

- Working with major Canadian companies and industry associations, as well as the Department of Foreign Affairs and International Trade, Department of National Defence, Industry Canada, Canada Customs and Revenue Agency and Contracts Canada, we implemented the Controlled Goods Registration Program — a new security registration program we administer on behalf of the Government of Canada for Canadian companies in the defence, aerospace and satellite sectors.

Governed by the International Traffic in Arms Regulations, the program facilitates access to business contracts, resulting in annual revenues of approximately $5 million for these industries in Canada. We also created a Web site for the program and established a toll-free number for enquiries. Other countries are currently studying the benefits of the program — governments from a security perspective, and businesses from the point of view of competitiveness.

- In collaboration with private and public-sector partners, we developed a package of computer network services that meet government departments and agencies' every technological need in delivering services on-line. We worked with Human Resources Development Canada and Telus Integrated Communications to build this cutting-edge Internetworking environment.

- We shared our building conservation expertise with the Quebec government as part of its effort to restore the old Palais de Justice in Montréal.

- In co-operation with Hydro-Québec, we transferred all of our electricity bills onto a single electronic invoice — requiring a single payment and eliminating multiple coding and the potential for error.

- We worked with the Canada Customs and Revenue Agency, and the provinces of Alberta and British Columbia, producing almost three million energy tax refund payments for residents of those provinces.

- We continued delivering fully operational human resources (HR) programs and services to smaller departments and agencies, such as the Status of Women Canada, Communication Canada, and Pest Management Regulatory Agency, and provided our compensation expertise to others. With our HR expertise, the Millennium Bureau was phased out smoothly.

In partnership with Health Canada and every province and territory, we issued $374.3 million in contracts to supply influenza vaccine for Canadians, ensuring long-term access to the vaccine and protection in the event of a pandemic. Our work helped place Canada among the few nations in the world offering such protection to their citizens.

- With the Government of British Columbia, we jointly tendered standing offers for paper shredding services to get higher volume discounts. By embracing the more stringent federal specifications for shredding, we also helped the province better protect the privacy of its citizens.

- We partnered with the Government of Yukon to compete the territory's combined long-distance calling requirements, reducing calling costs by 25 percent over last year and increasing competitive telecommunications services.

- Working with the transport ministries of eight provinces, we updated the Canadian Highway Bridge Design Code, a national standard for bridge engineers throughout the country.

- Our Canadian General Standards Board continued its distinguished commitment to excellence in support of the accreditation program. A recent Standards Council of Canada audit of our certification program resulted in a perfect performance rating — a rare and most remarkable accomplishment.

REWARDING EXCELLENCE

We won Treasury Board's coveted *Michelle C. Comeau Human Resources Leadership Award* this year for our contributions to the federal human resources community — for pioneering work on our Employment Equity Program and for developing our *Resourcing Handbook* and our Intranet site.

SERVING CANADIANS WITH AN OUTSTANDING WORKFORCE

Our employees play a vital role every day in enhancing the lives of Canadians and in making Canada a better place for all. We take pride in our work and in our commitment to public sector values and ethics. And we are not alone, for this is the signature of Canada's public service.

In adopting Treasury Board Secretariat's report *Embracing Change in the Federal Public Service* (tabled by the Task Force on the Participation of Visible Minorities in the Federal Public Service) and upholding the values and ethics we so cherish, we are at all times working to develop and maintain the most knowledgeable, skilled and diverse public service in the world.

To continue to attract the best and the brightest in today's knowledge economy, we revitalized our efforts to enhance our workforce.

- Through our departmental visible minority strategy, we continued to redress the under-representation of visible minorities in the public service, and we hosted a symposium — "Diversity: The Leadership Challenge" — that provided an opportunity to share best practices and initiatives to encourage a diverse workforce.

- We also enhanced our new employee orientation program, ensuring new employees are easily integrated into our workplace, and we undertook succession planning in anticipation of the future retirement of many federal public servants.

- We continued our quest to ensure the future of the important translation industry in Canada and recruited more than 100 professional translators, interpreters and terminologists, strengthening our ability to ensure uninterrupted linguistic services to government departments and agencies. With Canada's changing demographic profile, there is a growing need for our translators to be fluent in languages other than English and French.

We continued our internship program with Canadian schools of translation, providing practical experience for students in a real work environment.

In the past year we undertook several initiatives not only to build a dedicated, highly educated and representative workforce, but to retain it as well. Among them:

- We instituted a feedback process to gather information from departing employees on issues such as work environment, leadership training, skills and career development, and internal communication. Using this important data, we are developing measures to improve job satisfaction and retain competent employees.

- We also consulted widely with employees across the country to develop our contribution to the Treasury Board's new Task Force on Modernizing Human Resources Management in the Public Service.

In addition, to maintain our "risk-smart," flexible and responsive workforce committed to innovation, and provide new and better service and solutions, we continued to foster a learning culture in the workplace. Learning safeguards the public interest and trust, and helps ensure good government in an environment of innovation and leadership.

DID YOU KNOW?

It's not uncommon for us to translate written replies by Members of Parliament to their constituents into Chinese or Italian.

- To obtain the most complete data possible, we translated the last census for Statistics Canada into 60 languages.

- We translated the Canadian Firearms Centre's campaign into 12 languages — including Russian, Punjabi and Urdu — to notify Canadians of their obligation to obtain firearms licenses.

II GOVERNMENT ON-LINE

Connecting Canadians to their Government

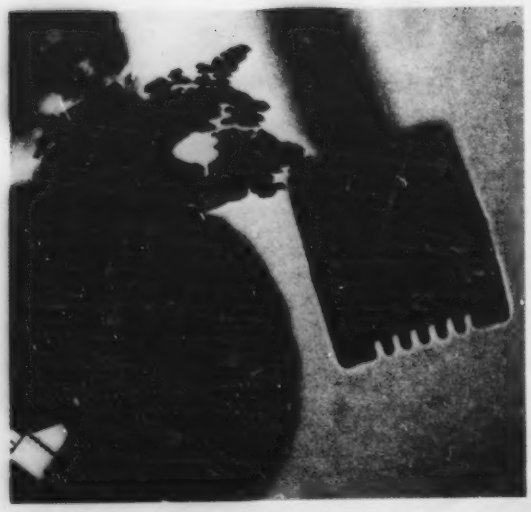
Government On-Line (GOL) is a dream we all share — to connect Canadians with their government, with each other and with the world. The work we do is helping to make the dream a reality. As the planners, builders and managers of the government's extensive networks at the core of GOL, we are playing a key role in bringing government on-line for Canadians.

With our technological power and service delivery expertise, we broker a full range of e-services and e-solutions. With the advice and leadership we are providing to federal departments and agencies, these innovations in technology are ushering in a new era of access and service, connecting Canadians to government information, programs, services and opportunities. We're always looking to do more of what we do best.

This past year, we continued our development of the secure channel, vital to ensuring privacy and to creating an environment in which Canadians can have confidence in their dealings with government.

- With the Treasury Board Secretariat, we worked to ensure that more than 40 government departments and agencies have the most robust and secure Public Key Infrastructure (PKI) available for e-service delivery. Our computer engineering and technology expertise has enabled secure e-mail, secure remote access, secure file transfers and applications, and it delivered confidentiality, access control, authentication, integrity, and non-repudiation services.

As builders and technology support managers for the Canada Site — the Government of Canada's Web site — we're ensuring that Canadians can reach their government practically anywhere and anytime. Now, we're setting the stage for what lies ahead: full on-line interactivity.



- Our technology expertise continued to provide a secure and solid hosting environment for the Canada Site, and we worked closely with Communication Canada to increase infrastructure capacity and reliability.

- Our skills in technology also steered enhancements to our Parliament Hill Web site — A Treasure to Explore — where visitors can "Explore the Hill" on an impressive interactive virtual tour of the Parliament buildings in Ottawa, take in highlights of their history and architecture, learn about the ongoing renovation projects, and even hear the chime of the Peace Tower clock.

- Together with the Treasury Board Secretariat, and provincial and municipal governments, we revamped the telephone directory Blue Pages in 145 different locations across Canada. By organizing the content around functional keywords, we created a more intuitive tool, making it easier for Canadians to locate and access government information.

- With Veterans Affairs Canada, we worked to develop the seniors portal — Seniors Canada On-line — a streamlined on-line resource for Canadian seniors, their families and care givers, as well as supporting organizations.

- In partnership with the Treasury Board Secretariat, we created and launched a Government On-Line glossary and made it available on CD-ROM as well.

- Also in collaboration with the Treasury Board, we developed a GOL implementation kit consisting of a planning guide, a readiness checklist and a catalogue of services.

ENSURING SUCCESS FOR OUR CLIENTS

Our collaborations with clients begin with identifying their needs. We then provide the best advice on the best course of action to meet those needs. That makes us strategic partners with our clients. Our objective is to ensure their success, and as leaders in innovation, our clients depend on us to deliver services that are integrated, strategic and timely.

- To fast-track the procurement of GOL services for government departments and agencies, we streamlined the process to provide timely access to qualified resources and solutions, resulting in significant savings to Canadians.

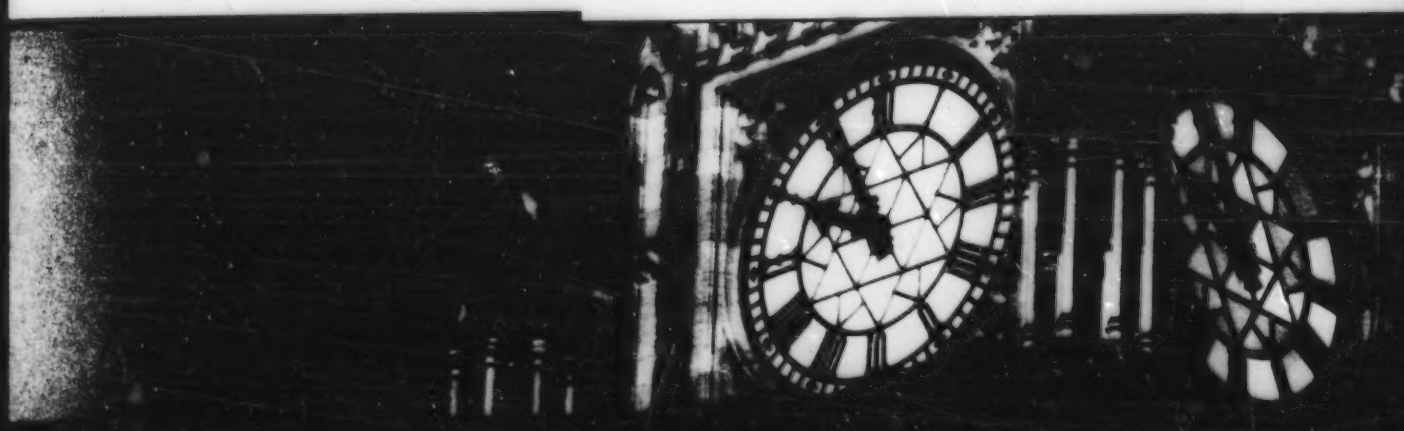
- We also designed and developed a business opportunity and contract tracking system to manage GOL projects across government, report expenditures, track progress of contracts and advertise business opportunities. Some $750 million in GOL transactions are managed through this system.

- We continued our work to establish the Electronic Supply Chain to provide our clients with an end-to-end on-line environment for the procurement and payment of goods and services for the Government of Canada that meets the legislative, policy and operational requirements of the GOL agenda. Currently, 21 contracting officers are involved in 27 commodity reviews across the country.

- As a provider of efficient, value-added telecommunications solutions to the government community, we made significant progress this year evaluating how Voice over Internet Protocol (VoIP) technology could best achieve savings for taxpayers. With Industry Canada's Communication Research Centre, we also formed an on-line special interest group to assess relevant issues and share our expertise.

- For the National Energy Board, headquartered in Calgary, we provided a seamless changeover to a new Internetworking service incorporating Government of Canada-owned firewall hardware and software, anti-virus software and secure remote access.

With the National Fire Protection Association, we made fire codes available on-line. Employees now have immediate desktop access to up-to-date code requirements for life safety equipment.



III. GREENING GOVERNMENT

Preserving the Future for Canadians

Sustainable development has long been a priority for government and for Canadians. For us, it means thinking green and putting environmental principles to work every day.

Our original sustainable development strategy was tabled in Parliament in 1997 and an updated version covering a three-year period was presented this year. Our commitments remain to green our own operations and, as a custodian department, to green our services to clients.

With Environment Canada and Natural Resources Canada, we've created a blueprint strategy for federal departments and agencies that promotes action in several priority areas: procurement, waste management, water conservation, wastewater management, energy efficiency, vehicle resources management, land use management, and human resources management.

As a service centre for solutions for federal departments and agencies, we play an integral role in promoting environmental awareness and greening government through our internal operations and procurement practices. We work closely with our clients, government departments and agencies, coordinating our approaches so we can all realize our shared objective of achieving environmental excellence.

As builders and caretakers of buildings, we must also meet the needs of the environment as well as our clients. We're reducing solid waste, greening the construction and operation of our buildings, conserving energy and water, improving fleet management, minimizing the effects of our operations on climate change, and increasing environmental protection and conservation.

- We increased the energy efficiency of our facilities, decreased the use of non-renewable resources and reduced emissions of greenhouse gases. This introduced $6.5 million in annual energy savings for Canadians.

We achieved a worldwide first at the Esquimalt Graving Dock in British Columbia — the registration of a multi-user ship repair facility under the prestigious ISO 14001 standard for environmental management systems.

The Esquimalt Graving Dock's environmental management system ensures that work done at Canada's largest dry dock is environmentally responsible. Private-sector ship repair firms using the dock are key beneficiaries as they are now able to attract environmentally conscious clients, particularly in the cruise ship industry.

- Using e-Purchasing, a link in the Electronic Supply Chain, client departments are now able to select from over 3,000 environmentally friendly products. We also developed the Green Procurement Network Web site, enabling all federal government buyers to make environmentally responsible purchasing decisions.

Also featured is a link to Procara™, an on-line database of environmentally preferable products and services, as well as companies committed to lessening the environmental impacts of purchasing decisions. We developed it under the aegis of the Centre for Indigenous Environmental Resources, a not-for-profit organization in Manitoba that owns the database.

DID YOU KNOW?

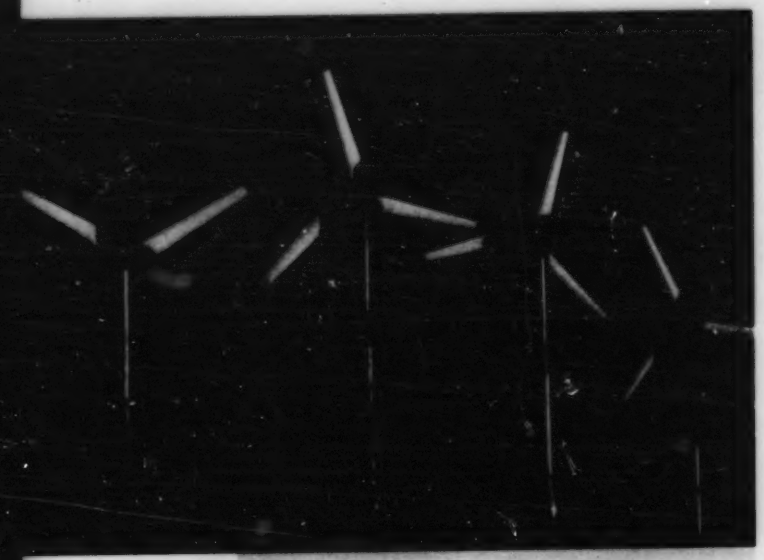
Wastepaper is collected from more than 200 federal buildings in the National Capital Area and sold to a paper mill for processing into such items as paper towels and paper bags. Each year, an average of 11,000 tonnes of this wastepaper is given new life in a different form — that means 11,000 tonnes less material is sent to a landfill.

In addition to our office recycling programs, which divert over 60 percent of office waste from landfill, we exploited other opportunities for waste reduction, including reducing construction waste and encouraging the reuse of redundant office materials generated during moves.

- We achieved a drastic reduction in paper consumption and long-distance telephone charges (and reassigned National Call Centre service agents to quality control and follow-up) by sending 90 percent of our reports by e-mail instead of the monthly delivery of hard copy reports.

As we seek out new and innovative ways of greening government, we invariably turn to "alternatives." Some of these alternatives helped to preserve the environment and promote our commitment to it.

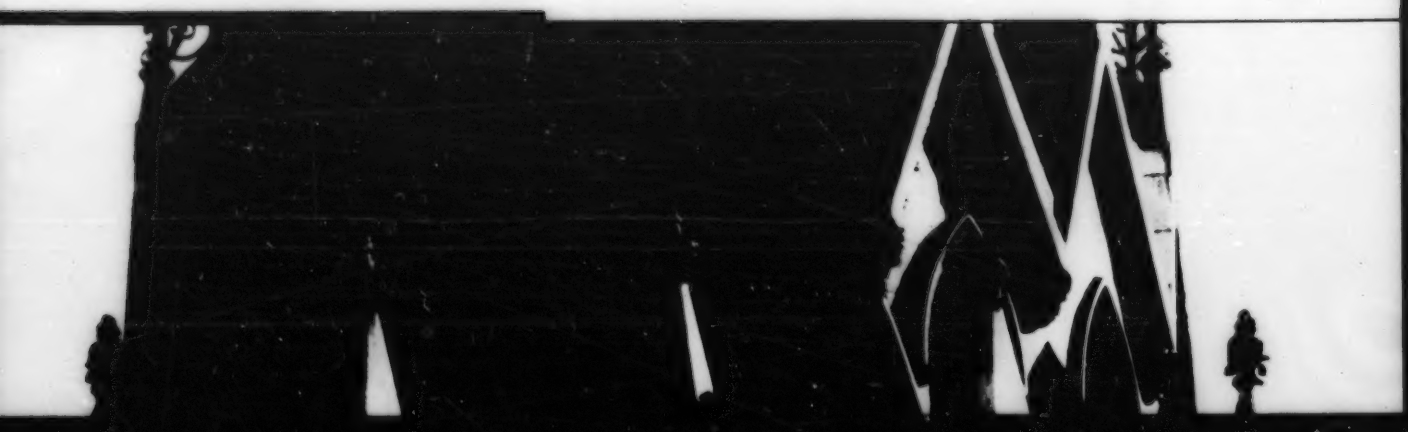
In the National Capital Area, we operate more than 100 cars, trucks and vans, including four ethanol-powered and seven propane-operated vans. This year, we added eight compressed natural gas vans and four natural gas refueling compressors, underlining our commitment to greening government.



We purchased electricity from renewable resources as part of our ongoing effort to green government operations. From SaskPower we acquired 35 GWh (gigawatt hours) of wind-generated electricity, and 13 GWh from Maritime Electric.

DID YOU KNOW?

The Parliamentary Precinct, which includes the Parliament Buildings, has introduced vermicomposting — using worms to digest organic waste — in one of their facilities. Within about nine months, the worms create enough compost for harvesting. Nearly 100 percent usable by plants, the compost is a good growing medium and a great substitute for chemical fertilizers.



IV. DOING BUSINESS IN A GLOBAL MARKET

Putting Canada on the World Stage

This year presented an exceptional opportunity to promote Canada's interest in strengthening democracy and human rights, expand commerce through the Free Trade Area of the Americas (FTAA) initiative, increase people's access to the benefits of growth, and provide opportunities for Canadian business. We shared our expertise around the world, creating opportunities for client departments and opportunities for Canadians.

With the world watching, we played a leading role in staging the Summit of the Americas — one of the most important international events of the year, and by far one of the most complex meetings ever held in Canada. With the Department of Foreign Affairs and International Trade, we hosted 34 heads of state and governments at this international meeting attended by nearly 12,000 people in the city of Québec.

- We leased and set up office locations, negotiated contracts for goods and services worth approximately $10 million, provided engineering expertise, supervised the installation and dismantling of summit infrastructure, disposed of excess materiel, and administered the merchants' compensation program.
- To facilitate discussions among participants, we published an English-French-Spanish *FTAA Glossary*.

We also provided logistical and technical support to several other international events, including the Conference of the Ministers of Labour of the Americas, held in Ottawa; the conference of the G20, International Monetary Fund and World Bank, also held in Ottawa; and we played a lead role in the 4th Games of La Francophonie, in Ottawa–Gatineau, a showcase for Canadian youth and talent attended by 3,000 people from 52 countries.

- We provided considerable technical, computer, and translation services, as well as offices for officials and housing for the athletes, and we organized the display of more than 4,000 flags from member countries.

- Our expertise in public sector accrual-based accounting is growing around the world. We helped the Government of Bermuda convert to accrual-based accounting using software we developed. We were in Singapore, sharing our expertise on "Government On-Line: e-Government Valuation," and "Valuing Canada: Developing the Opening Book Values." As well, as a member of the board of directors, we contributed to the Commonwealth Heads of Valuation Agencies, the International Valuation Standards Committee, and the U.S. Congress' Appraisal Foundation.

- On behalf of the Canadian International Development Agency, we helped the City of Krakow, Poland, develop a valuation-based strategic policy, and our experts helped that country reform its property tax system under the aegis of the International Property Tax Institute, a Canadian not-for-profit professional association.

- We were also at the International Property Tax Institute's conference in Cambridge, England, chairing a panel on property taxation in the Americas.

We shared our client service expertise with government officials in Anhui Province, China, and in Beijing, we participated in their government-led symposium on ethics. Our presence, led by Norman Steinberg, Senior Departmental Ethics Counsellor (2nd from left), underscored our growing reputation for ethical leadership in Canada and the world.

- We hosted a delegation from the Helsinki University of Technology, Finland, sharing our expertise in construction management, public tendering and contracting, project management and delivery, best practices and quality control, as well as our health and safety and green practices.

- We held our first joint leadership course with the United States' General Service Administration (our American counterpart). One of the many rewards of this collaboration has been the improvement in our preparedness for seismic events. Following the earthquake in Washington state, we were given an opportunity to study its effects.

- We shared our expertise and strengthened our bonds with the Environment Commission of the International Navigation Association, a century-old Brussels-based organization with a worldwide membership of waterborne navigation experts. Through our work for developing nations, we created a glossary of terms in the field of waterborne navigation and an environmental awareness training course.

- This year, we became the 132nd member of the World Bank's Staff Exchange Program, an excellent opportunity for us to work directly on the Bank's projects and share our expertise.

- We supplied no fewer than 48 interpreters and translators to accompany the Prime Minister of Canada and the rest of the Canadian delegation on the Team Canada trade mission to China.

V. WORKING ACROSS THE COUNTRY

Building Canada

As the government's real estate service provider, we're one of the largest custodians of federal buildings. We ensure that these assets reflect the desire of Canadians to preserve our heritage, protect our environment and maintain full accessibility to services for persons with disabilities.

We continued our work of ensuring that more than 2,500 federal sites across Canada are kept clean and safe, and we provided accommodation for more than 187,000 public servants and Parliamentarians. Managing a real property inventory of more than $6.8 billion, we also negotiated and administered some 2,000 leases in every province and territory and through careful quality assurance, we protected the government from inappropriate work spaces that may have required costly renovations to meet health and safety standards.

We continued to maintain federal highways, bridges, wharves and airports, and this year introduced a new policy that will ensure our bridges undergo a thorough inspection every two years. We also developed leading strategies to mitigate the risk of earthquake damage to our buildings, and continued our work with universities across Canada and the private sector to share our know-how for the benefit of all Canadians.

BUILDING STRONGER COMMUNITIES

Tens of thousands of jobs were created or maintained by the procurement, construction, telecommunications and other work we undertook for the nearly 140 departments and agencies we serve. In 2001, we provided opportunities for Canadian business and industry. We managed more than $10.5 billion in government procurement opportunities, which resulted in more than 58,000 contracts — the vast majority benefiting small and medium-sized companies across Canada in all sectors of the economy.

...in Ontario and Quebec

- We completed our environmentally sensitive dredging work at the inner and outer sections of Port Stanley harbour on behalf of Transport Canada, restoring its depth to usual levels and permitting the resumption of commercial shipping.

- We launched an ambitious three-year program to conserve, rehabilitate and upgrade Canada's magnificent 125-year-old Library of Parliament, last renovated in the 1950s.

- By prudent management of our dams we controlled the headwaters from Lake Nipissing to the French River in northern Ontario during periods of dangerously high water levels. Through our communication efforts within the affected communities, we provided up-to-the-minute information to the public around the clock.

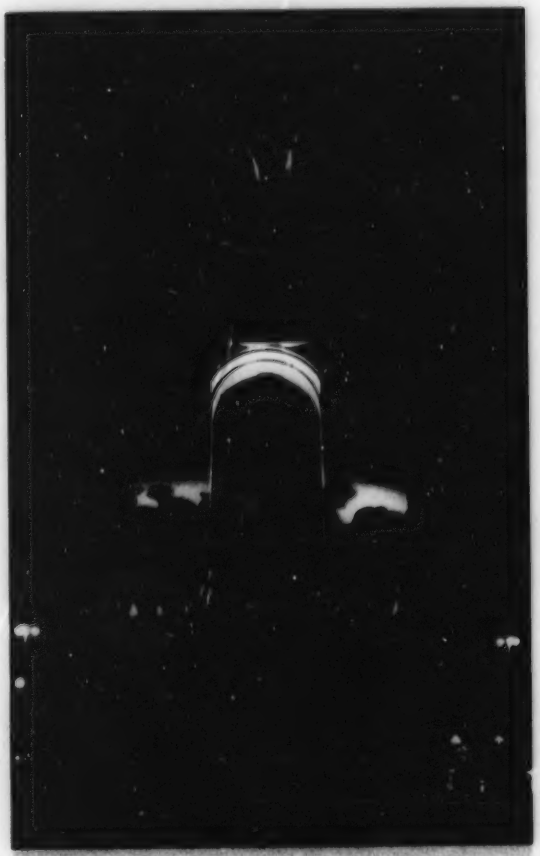
- We purchased the $72 million former Ottawa city hall, a distinctive building on historic Sussex Drive no longer required as city headquarters due to the amalgamation of municipalities in the region.

- We began the final phase of work on the gardens of the Guy-Favreau Complex in Montréal, replacing all the paving stones and installing lighting around the building, making it both more attractive and safer.

This year, we won prestigious awards from national and international design and architectural societies for the following projects located in Ottawa:

- From the Canadian Association of Landscape Architects, National Citation Awards for:
  Parliament Hill Landscape Plan
  Police and Peace Officers' Memorial Pavilion

- From the American Society of Landscape Architects, a National Merit Award in the design category for:
  Parliament Hill Site Furniture



- From the International Illuminating Engineering Society of North America, an Award of Merit for:
  National War Memorial and
  Tomb of the Unknown Soldier

DID YOU KNOW?

The East Memorial Building in Ottawa (on Wellington Street, housing the Department of Justice) captured this year's Office Building of the Year Award (in the government building category) by the Canadian Building Owners and Managers Association — for excellence in property management, operations, resource conservation and environmental awareness. Working with Brookfield LePage Johnson Controls and Justice officials, we're proud of delivering high quality facilities management.

...in Western Canada

- The new Royal Canadian Mounted Police (RCMP) Pacific Region Learning Centre provides the RCMP with learning opportunities and is used by the community, other federal and provincial governments and military cadets.

- With the RCMP, we relocated their "E" Division training facility to the former Canadian Forces Base Chilliwack site, breathing new life into surplus structures. We redesigned and refurbished the buildings within budget and under tight time lines, while maintaining the existing architectural concept.

In Churchill, Manitoba, we completed the reconstruction of the gravel Runway 7/25 in partnership with Transport Canada. This project alleviated a zoning interference and drainage problem at the site.

- Construction began on a new federal office tower for the Department of Fisheries and Oceans and Environment Canada at 401 Burrard Street in downtown Vancouver. Over the next 25 years, it is expected to save Canadian taxpayers close to $20 million in leasing costs.

- Under a lease-purchase agreement that will extend over the next 23 years, we acquired Canada Place, a common tenant facility in downtown Edmonton, from TrizecHahn, its former owner and current property manager — a prime example of public-private partnering for property development and urban renewal.

- For the Department of National Defence, we led a study recommending the demolition of property south of Red Deer, Alberta — a large bunker known as the Regional HQ Bunker, and a smaller bunker known as the Communications Bunker — as it would eliminate possible security risks and allow for the eventual disposal of the land for commercial or agricultural use. The $856,000 project was carried out this year, and we held a public auction of salvaged items, such as generators and kitchen equipment.

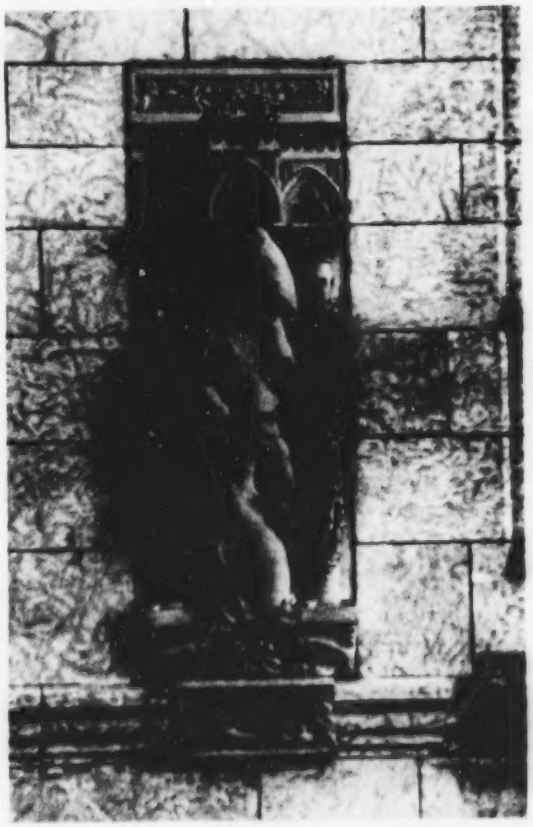
...in Atlantic Canada

- We completed an extensive two-year project to replace the bridge deck and sidewalks on the J.C. Van Horne Bridge spanning the Restigouche River between Campbellton, New Brunswick, and Pointe-à-la-Croix, Quebec. The $7.9 million project was the largest contract ever awarded for one of our own projects under the Aboriginal Set-Aside Program, and more than half the crew were Aboriginal people.

- We managed the transfer of Veterans Affairs Canada's mainframe computer processing from Montréal, Quebec, to Summerside, Prince Edward Island. We also acquired the new processing equipment for them, and organized the operating environment needed for the consolidation of their applications and databases.

- We officially opened the new Office of Critical Infrastructure Protection and Emergency Preparedness (formerly Emergency Preparedness Canada) in Dartmouth, Nova Scotia. It represents the collaboration of emergency measures organizations from all three levels of government — a first in Canada. The centre will also provide training courses for emergency workers. Within days of opening, it was called on to respond to the emergency needs of thousands of people stranded by the September 11 terrorist attacks.

- Working with the local development authority, the Argentia Management Authority, we arranged for all our remaining property at Argentia, Newfoundland and Labrador — a former U.S. naval facility — to be transferred to the community. The transfer marks the first time in more than 50 years that the property has been owned by the community, and not by government.



- We established a community liaison committee to facilitate the construction of the new Government of Canada building in Charlottetown, Prince Edward Island, and initiated intergovernmental cooperation to determine the best location for several new developments in Charlottetown's downtown core.

- We supported Nova Scotia's Small Business Info-Fairs 2001, providing information on everything from getting started in business, financing, and trade and exports to strategic business information and human resource and skills development. We also presented seminars on business practices, trade services, tips for doing business on-line and in rural communities.

HELPING MINORITY COMMUNITIES

Our commitment to protecting the cultural heritage and diversity of Canadians, promoting our national identity, and fostering the fullest recognition and use of both official languages in Canada is of paramount importance.

PWGSC — 14,000 people working with Canadians all across our great land, helping build a stronger Canada.

During the past year, we continued our efforts to help with the ongoing implementation of Section 41 of the *Official Languages Act*, enhancing the vitality of Canada's English and French linguistic minority communities.

Among the initiatives were:

- In partnership with Industry Canada, we donated more than 75 surplus computers to official-language community associations in minority situations.
- To volunteer community associations, we distributed free copies of *TERMIUM Plus®* — the latest edition of our powerful linguistic databank.
- With Industry Canada and the Alliance des radios communautaires, a national not-for-profit organization representing 28 community radio stations from Canada's francophone and Acadian communities, we loaned computer equipment to Radiojeunesse 2001, a program that helps young people learn about technology and use the Internet.

SUPPORT FOR ABORIGINAL PEOPLES

Throughout the year, we undertook numerous activities in support of government priorities and commitments to respond to the needs of Canada's First Nations people and strengthen relationships with them.

- Working with Indian and Northern Affairs Canada and Natural Resources Canada, we launched a $3.7 million program to raise awareness of climate change in Canada's Aboriginal and northern communities and support their involvement in finding creative solutions.

- We continued to develop initiatives to increase employment opportunities for Aboriginal people, including the creation of a registry of Aboriginal employment service providers and delivery agents that helps us promote job opportunities, access inventories and tap into pools of qualified Aboriginal applicants.

- We participated in Aboriginal Awareness Week, a federal government celebration of Aboriginal culture that also raises awareness of the contributions of Aboriginal people to Canadian society.

- We celebrated National Aboriginal Day in many ways across the country. We heard from Aboriginal employees and representatives of Aboriginal companies, and First Nations writers and elders shared their wisdom, experiences and cultural heritage.

- At the request of the Chief and Council of the Kapawe'no First Nation, we planned the workshop "Seventh Generation Plan," inviting elders throughout Alberta to help establish directions and priorities for a Grand Vision for the next seven generations of the Kapawe'no Nation.

- Through our office in Saint John, New Brunswick, we completed and distributed a quick reference guide for Aboriginal suppliers on "Doing Business with the Government."

- We organized the Procurement and Joint Venture Committee of the Joint Economic Development Initiative of New Brunswick, bringing together representatives from First Nations, the Department of Indian and Northern Affairs, the Atlantic Canada Opportunities Agency, the Province of New Brunswick and its department of Economic Development, Tourism and Culture to develop strategies for First Nations people to take full advantage of procurement policies, facilitate joint ventures, and pursue business development activities.

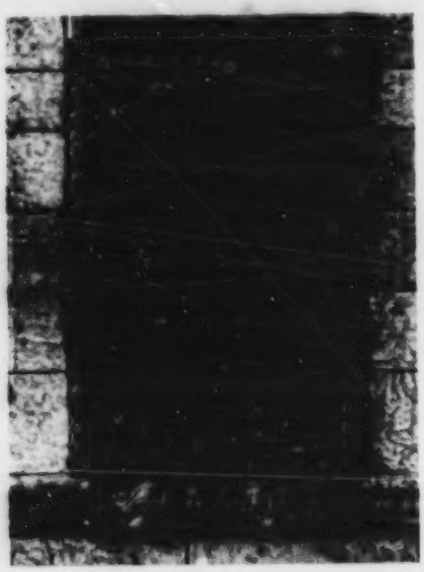
- We also helped stage the National Aboriginal Career Symposium in Ottawa as well as numerous other ministerial level conferences dedicated to creating opportunities for the Aboriginal community.

As part of Canada's Youth Employment Strategy, the Youth Internship Program provided jobs for 28 unemployed and underemployed young people.

SUPPORT FOR YOUTH

As Canadian youth move into the workforce, we are called upon to help meet their needs for a challenging and interesting career that makes a difference in the lives of Canada and Canadians.

- As part of the government's post-secondary recruitment campaign, we hired more than 100 new employees — in computer science, financial management, human resources, consulting, compensation, real estate services, translation, and procurement. We also offered temporary assignments to 352 summer students and 355 co-op students.



- We created the youth group YNOT (Youth Network for Opportunities Today) to promote the interests of youth-oriented employees.
- To attract more young people to the language professions and increase the number of graduates in these disciplines, we also continued our promotional campaign in colleges and universities.
- To encourage students to consider a career with the Government of Canada, we displayed booths at career fairs and staged career talks across the country in partnership with the Public Service Commission and an interdepartmental organizing committee.
- Our expertise assisted Human Resources Development Canada return the Canada Student Loan Program to the Crown from three major financial institutions.

PEOPLE HELPING PEOPLE

As we look back on the events of 2001, it is with great sadness that we remember the tragedy of the September 11 terrorist attacks on New York City and the U.S. Pentagon. This date that will be forever etched in history had a profound effect on Canada. One impact was that it brought Canadians closer together.

We helped our neighbours to the south, coming to the aid of more than 30,000 people on 235 planes diverted to locations across the country, the result of air travel being grounded across North America.

Thirty-four flights landed in Vancouver with a total of 6,000 travelers. Pearson International Airport in Toronto received over 20 diverted flights. Halifax International airport received 9,000 travelers on 44 flights, and 135 flights with 17,000 travelers landed in Newfoundland and Labrador.

IN RECOGNITION OF THE INTERNATIONAL YEAR OF THE VOLUNTEER 2001

We volunteered at several sites, helping stranded airline travelers diverted to Halifax. Many volunteers also opened their homes to dozens of stranded passengers. Our work included everything from controlling traffic, setting up church services and arranging for food to setting up cots, coordinating clothing donations, and even taking passengers who became ill to the doctor. We also sorted out which flights people had arrived on and made sure passengers returned to the airport on the correct buses.

- When Transport Canada issued a stop order to all air carriers in Canada, grounding all commercial flight activity for a six-day period in September, the Government of Canada subsequently approved a compensation program. We were involved in the administration and management of the program, and the post-payment verification and claims.

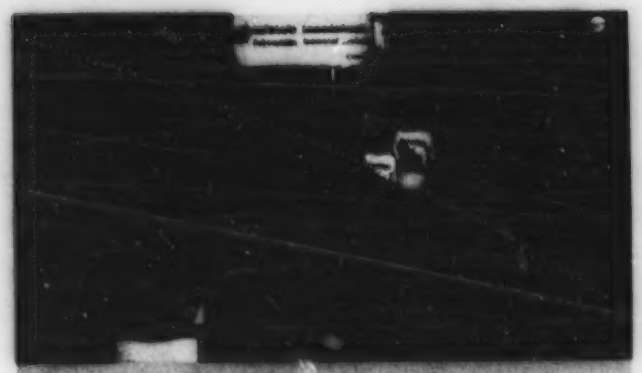
- We also provided procurement support to Operation Apollo — Canada's contribution to the world coalition's fight against terrorism. We created a single point of contact for all Department of National Defence procurement requirements, issuing contracts and standing offers worth a combined value of over $11 million for the supply of a wide variety of much-needed equipment and services.

We were there providing logistical support for the memorial ceremony that saw more than 100,000 Canadians gather on Parliament Hill in Ottawa to mark Canada's national day of mourning in September 2001.

PWGSC — people helping people, every day, in every part of Canada, from coast to coast to coast.

- With Health Canada, we supplied homes to Mushuau Innu children of Davis Inlet — victims of substance abuse. Within a month, we provided eight fully furnished units, four for the children as part of their treatment program, and four for staff accommodation.

These accommodations keep the children close to their families and in a home-like setting. Not only is this a better solution for the children, but it's also more cost-effective. As a result, these homes have become an integral part of the healing strategy agreed to by the Governments of Canada and Newfoundland and Labrador.



With eight other federal departments in Alberta, we led a fundraising campaign to support literacy that resulted in donations of a basket of books to one child in each of the high-needs areas in Edmonton.

ACHIEVEMENTS 2001

Innovation... collaboration... excellence

HOW TO CONTACT US

For more information about us, or to obtain additional copies of this document, contact Public Works and Government Services Canada, Communications Branch, by e-mail at questions@pwgsc.gc.ca or by telephone at (819) 956-5385.

Please visit our Web site at pwgsc.gc.ca

RÉALISATIONS 2001

Innovation... collaboration... excellence

... Service et solutions

Canada

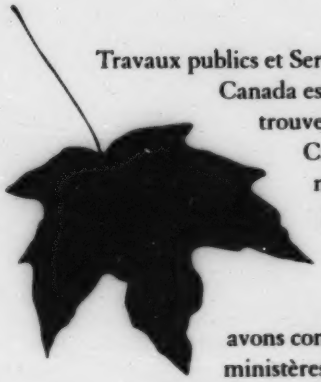
PHOTO DE LA PAGE COUVERTURE :

La Rotonde, également appelée Rotonde de la Confédération, désigne l'entrée principale de l'édifice du Centre, à Ottawa. Les colonnes servent de points de jonction aux arcs qui s'élancent majestueusement vers le haut plafond en voûte. Ornée de symboles sculptés et ciselés représentant chaque province et chaque territoire, la Rotonde invite les visiteuses et les visiteurs à découvrir, dans le menu détail, le paysage politique du Canada.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux (2002)
N° de cat. : P35-111/2002
ISBN : 0-662-66326-8

Imprimé au Canada avec de l'encre végétale sur papier recyclé.

Mars 2002



Travaux publics et Services gouvernementaux Canada est présent partout où se trouve le gouvernement du Canada, appuyant activement les grandes priorités gouvernementales. Au cours de l'année qui vient de se terminer, nous avons continué d'offrir aux autres ministères et organismes — nos clients — des solutions qui répondent à leurs besoins complexes. Une fois de plus, nous nous sommes maintenus à la fine pointe des innovations et avons assuré la prestation de services intégrés que seul un véritable centre de solutions peut offrir.

Nous avons continué, pour nos clients, à transformer les possibilités en réalités. Nous avons maintenu notre quête de l'excellence dans l'appui aux priorités essentielles du gouvernement, telles que l'édification d'une économie de classe mondiale, la création d'une société plus inclusive, un environnement propre et sain, et une plus grande place à la voix du Canada dans le monde. Notre tâche a également consisté à soutenir l'engagement du gouvernement à établir une relation plus solide avec les Canadiens et les Canadiennes autochtones et à écologiser le gouvernement.

INNOVATION... COLLABORATION... EXCELLENCE

Pour réussir dans cette économie mondiale axée sur la technologie, nous continuons à jouer un rôle capital dans l'atteinte de l'objectif que s'est fixé le gouvernement du Canada dans le cadre de l'initiative Gouvernement en direct. Nous enrichissons la fonction publique en en faisant un lieu de travail propre à attirer les meilleurs travailleurs du savoir au Canada et en créant les chefs de file de demain. Nous nous attelons également à la tâche de faire de la fonction publique un milieu de travail plus représentatif — milieu qui reflète réellement la société canadienne d'aujourd'hui et qui, comme toujours, s'emploie à offrir les meilleurs services.

Nous mettons à profit quotidiennement notre expertise et nos capacités dans de nombreux secteurs, entre autres les suivants : la gestion des biens immobiliers, les achats, les systèmes et services financiers (y compris ceux du receveur général du Canada), la rémunération, la gestion de l'information et la technologie de l'information (GI-TI), l'élaboration des normes et l'accréditation, l'aliénation des biens, la traduction, l'interprétation, la terminologie, la consultation de gestion et la vérification. Grâce à notre expertise, nous sommes en mesure d'offrir les services et les solutions dont nos clients ont besoin pour atteindre les résultats auxquels s'attendent les Canadiens et les Canadiennes et dont ils sont dignes.

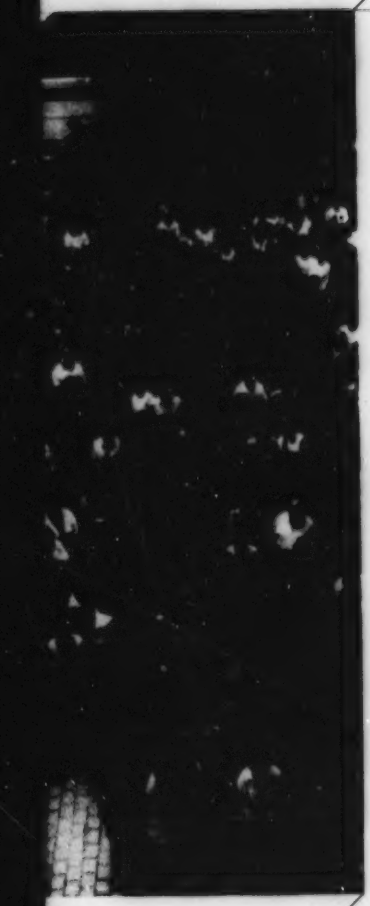
Notre tradition en matière d'innovation et d'excellence nous incite à agir, et ce sont nos valeurs et nos principes d'éthique qui nous guident. En ce nouveau millénaire, nous serons en mesure de relever les défis particuliers à la fonction publique, équipés non seulement de compétences spéciales, mais aussi de notre intégrité, de notre honnêteté et de notre engagement à conserver la confiance du public.

Nous sommes très fiers des réalisations que nous avons accomplies en 2001. Elles témoignent clairement du succès des partenariats avec nos clients, et de l'expertise et des capacités de nos employés — afin qu'au bout du compte ce soient tous les Canadiens et toutes les Canadiennes qui en bénéficient.

RÉALISATIONS 2001

Innovation... collaboration... excellence

TABLE DES MATIÈRES



I. SERVICE ET SOLUTIONS INNOVATEURS

Un gouvernement au service des Canadiens et des Canadiennes 1

Des économies pour les Canadiens et les Canadiennes 3

Partenaires dans l'ensemble du gouvernement 4

Au service des Canadiens et des Canadiennes grâce à notre main-d'œuvre exceptionnelle 5

II. GOUVERNEMENT EN DIRECT

Brancher les Canadiens et les Canadiennes à leur gouvernement 7

Garantir le succès de nos clients 9

III. ÉCOLOGISATION DU GOUVERNEMENT

Protéger l'avenir des Canadiens et des Canadiennes 10

IV. FAIRE AFFAIRE DANS LE CONTEXTE DE LA MONDIALISATION

Le Canada à l'échelle planétaire 13

V. TRAVAILLER D'UN BOUT À L'AUTRE DU PAYS

Bâtir le Canada 15

Bâtir des communautés plus fortes 15

L'aide en milieu minoritaire 19

Le soutien aux peuples autochtones 20

Le soutien aux jeunes 21

Prêter main-forte 22

POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS 24

1. SERVICE ET SOLUTIONS INNOVATEURS

Un gouvernement au service des Canadiens et des Canadiennes

À titre de centre de solutions pour le gouvernement, nous nous employons à renouveler et à réévaluer constamment nos services, ainsi qu'à intégrer les pratiques exemplaires dans nos prises de décisions et nos processus opérationnels, tout comme dans nos systèmes et nos activités. La recherche d'une efficacité toujours plus grande est un objectif que nous partageons avec d'autres ministères et organismes. Au fur et à mesure que nous continuons d'améliorer nos activités, nous devenons de plus en plus rentables et aptes à répondre aux besoins de nos clients.

Cette année, nous avons procédé à certains changements qui ont permis de rationaliser la prestation de nos services, d'accroître la capacité d'entrevoir la nature changeante des affaires et de renforcer notre propre cadre ministériel d'exercice des pouvoirs.

- Nous avons terminé avec succès l'étape pluriannuelle de la Stratégie d'information financière (SIF) — un projet d'envergure qui a été élaboré afin d'appliquer au sein du gouvernement du Canada le modèle de comptabilité d'exercice utilisé dans le secteur privé. En collaboration avec le Conseil du Trésor, nous avons mis en œuvre à l'échelle du gouvernement cet important nouveau système de gestion financière et de rapports financiers — ce qui en fait le plus vaste changement apporté à la comptabilité et aux rapports financiers depuis la Confédération. Nous avons également aidé le gouvernement du Canada à réaliser un volet clé de sa vision globale de la fonction de contrôleur moderne. Notre réussite à relever ce défi a été récompensée par l'obtention d'une médaille d'or à la remise de Prix de Distinction 2001 de la technologie dans l'administration fédérale.

- Comme nous le faisons chaque année en partenariat avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et le Bureau du vérificateur général, nous avons produit les Comptes publics du Canada, états financiers annuels vérifiés, qui regroupent les données de tous les ministères, organismes et sociétés d'État. Le dépôt des Comptes publics de la présente année a suivi l'exemple de la réalisation remarquable de l'an dernier, soit le dépôt le plus rapide des 30 dernières années. Mais la réalisation de cette année est particulièrement exceptionnelle, étant donné le grand nombre de ministères et d'organismes qui étaient dans leur dernière année de transition à la SIF.

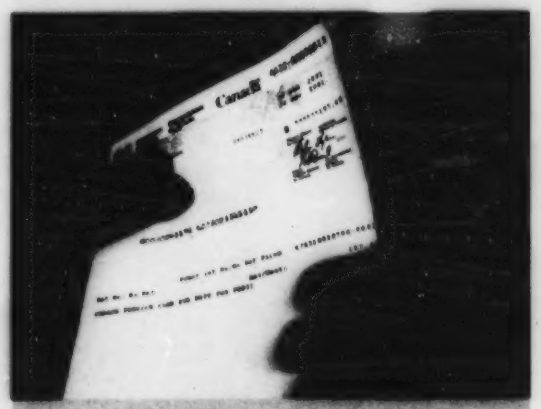
- En collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, nous avons joué un rôle de chef de file dans l'élaboration de différents aspects des nouvelles politiques en matière de vérification interne et d'évaluation, qui sont entrées en vigueur cette année. Nous avons fourni un appui technique et des services de coordination pour la création des composantes de base professionnelles pour ces nouvelles politiques, déterminé les projections relatives aux capacités, tant pour les ressources humaines que pour le financement, et donné des conseils sur l'établissement du centre d'excellence du Conseil du Trésor à l'intention de la communauté des vérificateurs internes du gouvernement.

- Nous avons automatisé un certain nombre de systèmes de paye, y compris le système de paiement rétroactif des heures supplémentaires (résultat de conventions collectives récemment signées), réduisant par milliers le nombre de transactions relatives à la paye traitées par tous les ministères et organismes.

- Nous avons également mis en application les dispositions et les tarifs relatifs à la paye de 31 nouvelles conventions collectives, ayant pour employeur le Conseil du Trésor, et de 63 autres, négociées par divers employeurs, ce qui représente au total 213 groupes différents de classification des emplois.

- Nous avons accordé aux Canadiens et aux Canadiennes desservis par les ambassades et les missions à l'étranger la possibilité de procéder électroniquement par carte de crédit aux paiements dus au Receveur général, en tant que transactions intérieures. Ces versements sont désormais acceptés en dollars canadiens et déposés dans le compte du Receveur général au Canada.

- Dans le cadre de notre service amélioré aux participants au régime de retraite dans le contexte de la réforme progressive des pensions de la fonction publique, nous avons conçu un calculateur des pensions qui permet aux employés de calculer leur propre prestation de retraite en direct.



Nous avons simplifié le processus de paye du Centre d'excellence de Santé Canada au Québec. En affectant un de nos agents de la paye à ce ministère, nous avons démontré que, en combinant les rôles de conseiller en rémunération et d'agent de la paye, le service pouvait s'améliorer de façon considérable.

- En collaboration avec le ministère de la Défense nationale, nous avons garanti 83 millions de dollars en soutien technique dans le cadre d'une formation en simulation de commandement et de contrôle. À l'aide de systèmes sophistiqués de simulation par ordinateur, dans différents centres partout au Canada, les commandants et le personnel de la Défense nationale ont appris à planifier et à exécuter des opérations de combat complexes.

- Nous avons également conçu un système pour aider le ministère de la Défense nationale à maintenir ses installations en excellent état, en mettant au point des calculateurs de taux de réinvestissement pour des édifices situés sur les bases des Forces canadiennes, afin de déterminer le financement annuel nécessaire pour garder ces édifices en bon état.

DES ÉCONOMIES POUR LES CANADIENS ET LES CANADIENNES

Dans bon nombre de domaines, nos services et nos solutions innovateurs se sont traduits par des bénéfices concrets pour les ministères et organismes gouvernementaux et par des économies significatives pour les Canadiens et les Canadiennes.

- De concert avec Statistique Canada, nous avons passé des marchés pour l'impression et la préparation des trousses de recensement à poster à plus de 11 millions de ménages et à 276 000 entreprises agricoles d'un bout à l'autre du pays. La nouvelle stratégie en matière d'approvisionnement élaborée spécialement pour ce projet colossal a généré d'importantes économies pour les contribuables : seuls huit contrats ont été accordés, soit dix de moins qu'au recensement précédent.

- Avec le concours du ministère de la Défense nationale, nous avons apporté des améliorations au système complexe d'approvisionnement des Forces canadiennes. Cet effort conjoint a mené à l'instauration fructueuse d'un système remanié pour les bases et les unités partout au Canada.

- Avec Transports Canada, nous avons fait des économies de près de 600 000 $ en paiements tenant lieu d'impôts (PTLI) pour le site Pickering Lands, en Ontario, en réévaluant la loi pertinente, plus particulièrement la partie qui touche l'application de l'impôt foncier.

- Nos services consultatifs en matière de PTLI ont également permis aux nouvelles administrations portuaires de Hamilton, de Windsor et de Thunder Bay de réaliser des économies. En vertu de la *Loi maritime du Canada*, ces organismes (nommés récemment responsables des PTLI) ont dû faire face à des coûts s'élevant à 3,2 millions de dollars, ce qui menaçait leur viabilité financière. À Hamilton seulement, nous sommes parvenus à réaliser des économies annuelles de plus de 2 millions de dollars.

- En collaboration avec Ressources naturelles Canada, nous avons mis à profit notre expertise en matière de biens immobiliers à l'appui des objectifs ministériels, dans le but d'assurer une meilleure planification et une meilleure gestion des biens immobiliers.

- En ayant recours à la nouvelle méthode de comptabilité d'exercice du gouvernement, nous avons changé du tout au tout la façon dont les ministères fédéraux et les organismes évaluent leurs biens, et cela grâce à la mise au point d'un calculateur de la valeur comptable pour nos clients. Nous sommes fiers de pouvoir dire que nous figurons parmi les gouvernements qui ont le mieux réussi au monde à évaluer le coût réel des biens de l'État.

Nous avons mis en œuvre l'initiative du « laboratoire vivant », un concept avant-gardiste d'aménagement de bureaux polyvalents, issu d'un vaste effort concerté entre partenaires des secteurs public et privé.

Le pont de la Confédération qui relie l'Île-du-Prince-Édouard et le Nouveau-Brunswick est l'un des chefs-d'œuvre d'ingénierie les plus remarquables réalisés au Canada : c'est en effet la structure du genre la plus longue qui ait jamais été construite au-dessus d'eaux prises par les glaces. En plus d'en avoir coordonné la construction, nous en assurons l'exploitation et l'entretien.

PARTENAIRES DANS L'ENSEMBLE DU GOUVERNEMENT

Le Ministère continue à mettre l'accent sur le partenariat et la coopération avec d'autres ordres de gouvernement et le secteur privé, afin d'améliorer la prestation des services au gouvernement et à tous les Canadiens et Canadiennes.

- De concert avec les grandes entreprises et associations industrielles canadiennes, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, le ministère de la Défense nationale, Industrie Canada et l'Agence des douanes et du revenu du Canada, nous avons mis sur pied le Programme d'inscription donnant accès aux marchandises contrôlées, un nouveau programme pour l'inscription sécuritaire de marchandises, que nous administrons au nom du gouvernement du Canada pour les entreprises canadiennes qui œuvrent dans les secteurs de la défense, de l'aérospatiale et des satellites.

Régi par l'International Traffic in Arms Regulations (Règlement américain sur le trafic international des armes), le programme vise à faciliter l'accès aux contrats commerciaux. Cela a permis de générer des revenus annuels d'environ 5 millions de dollars pour les industries de ce secteur au Canada. Nous avons également mis en place un site Web pour le programme ainsi qu'un service téléphonique sans frais pour les demandes de renseignements. D'autres pays étudient actuellement les avantages d'un tel programme — pour les gouvernements, du point de vue de la sécurité, et pour les entreprises, du point de vue de la compétitivité.

- En collaboration avec nos partenaires des secteurs privé et public, nous avons mis au point un ensemble de services de réseaux informatiques qui répondent à tous les besoins des ministères et des organismes en matière de technologie pour la prestation de services en direct. Nous avons travaillé de concert avec Développement des ressources humaines Canada et Telus Integrated Communications à l'édification de cet interréseautage à la fine pointe de la technologie.

- Nous avons partagé avec le gouvernement du Québec notre expertise en matière de conservation des bâtiments, dans le cadre des efforts de ce dernier pour remettre à neuf le Palais de justice de Montréal.

- En collaboration avec Hydro-Québec, nous avons procédé au transfert de toutes nos factures d'électricité en une seule facture électronique — un seul paiement sera désormais nécessaire, et cela nous permettra d'éliminer les multiples codes et la possibilité d'erreurs.

- Nous avons travaillé avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada ainsi qu'avec l'Alberta et la Colombie-Britannique à la production de près de trois millions de paiements de remboursement de la taxe sur l'énergie pour les résidants de ces deux provinces.

Le Canada est l'un des rares pays dont les citoyens soient autant protégés contre la grippe. Grâce aux contrats de 374,3 millions de dollars que nous avons accordés en partenariat avec Santé Canada et chaque province et territoire, il dispose d'une réserve de vaccins qui lui permet d'approvisionner en tout temps ses citoyens et de faire face à toute épidémie.

- Nous avons continué d'assurer la prestation de programmes et de services de ressources humaines pleinement opérationnels aux petits ministères et organismes, notamment Condition féminine Canada, Communication Canada, et l'Agence de réglementation de la lutte antiparasitaire et offert à d'autres ministères notre expertise en matière de rémunération. Grâce à notre expertise en ressources humaines, le Bureau du Canada pour le millénaire a pu mettre fin à ses activités de façon ordonnée et sans heurt.

- De concert avec le gouvernement de la Colombie-Britannique, nous avons lancé conjointement des appels pour des offres à commandes pour des services de déchiquetage du papier afin de bénéficier d'une réduction de prix en raison du volume. En respectant les critères plus stricts du gouvernement fédéral concernant le déchiquetage, nous avons aidé la province à mieux protéger la vie privée de ses citoyens.

- Nous avons formé un partenariat avec le gouvernement du Yukon afin de mieux répondre aux besoins combinés en matière d'appels interurbains pour le territoire, réduisant ainsi le coût des appels de 25 p. 100 par rapport à l'an dernier et augmentant la compétitivité des services de télécommunications.

- Le travail effectué avec les ministères des Transports de huit provinces nous a permis de mettre à jour le Code canadien sur la conception des ponts routiers, une norme nationale à l'intention des ingénieurs des ponts de tout le pays.

RÉCOMPENSER L'EXCELLENCE

Cette année, nous avons remporté le prestigieux *Prix du leadership en ressources humaines Michelle C. Comeau* pour notre contribution à la communauté des ressources humaines du gouvernement fédéral. Nous nous sommes distingués par notre travail innovateur dans le cadre du Programme d'équité en matière d'emploi, ainsi que par l'élaboration de notre *Trousse de ressourcement* et de notre site Intranet.

- L'Office des normes générales du Canada a poursuivi son engagement sans pareil envers l'excellence en appuyant le programme d'accréditation. Lors d'une récente vérification de notre programme d'accréditation, le Conseil canadien des normes a accordé une cote de performance parfaite — un résultat rare et des plus remarquables.

AU SERVICE DES CANADIENS ET DES CANADIENNES GRÂCE À NOTRE MAIN-D'ŒUVRE EXCEPTIONNELLE

Tous les jours, nos employés travaillent à rehausser le niveau de vie des Canadiens et des Canadiennes et à faire du Canada un meilleur endroit où vivre. Nous sommes fiers du travail que nous accomplissons et de notre engagement à l'égard des valeurs et du code d'éthique du secteur public. Et nous ne sommes pas les seuls, car c'est là le propre de la fonction publique du Canada.

En adoptant le rapport du Secrétariat du Conseil du Trésor intitulé *Faire place au changement dans la fonction publique fédérale* (présenté par le groupe de travail sur la participation des minorités visibles à la fonction publique fédérale) et en respectant les valeurs et le code d'éthique que nous estimons tant, nous travaillons constamment à développer et à maintenir la fonction publique la mieux informée, la plus compétente et la plus diversifiée au monde.

Pour continuer à attirer les meilleurs candidats dans l'économie du savoir d'aujourd'hui, nous avons dynamisé nos efforts visant à enrichir notre main-d'œuvre.

- Dans le cadre de notre stratégie ministérielle touchant les minorités visibles, nous continuons à traiter le problème de la sous-représentation des minorités visibles au sein de la fonction publique. Le colloque intitulé Diversité – Le défi du leadership, que nous avons organisé, nous a fourni l'occasion de partager les pratiques exemplaires et les initiatives dont le but est de favoriser une main-d'œuvre diversifiée.

- Nous avons également amélioré notre nouveau programme d'orientation des employés, afin que les nouveaux employés s'intègrent plus facilement dans notre milieu de travail. De plus, nous avons entrepris la planification de la relève en prévision de la retraite future de nombreux fonctionnaires fédéraux.

- Nous avons poursuivi notre démarche pour assurer l'avenir de l'importante industrie de la traduction au Canada. À cet effet, nous avons recruté plus de 100 traducteurs, interprètes et terminologues professionnels, renforçant ainsi notre capacité à fournir sans interruption des services linguistiques aux ministères et aux organismes. En raison des changements démographiques au Canada, nos traducteurs doivent de plus en plus être en mesure de travailler dans des langues autres que le français et l'anglais.

Notre programme de stages s'est poursuivi en collaboration avec des écoles de traduction canadiennes, offrant aux étudiants une expérience pratique dans un milieu de travail réel.

Au cours de la dernière année, nous avons mis de l'avant plusieurs initiatives non seulement dans le but de bâtir une main-d'œuvre dévouée, hautement qualifiée et représentative, mais également dans le but de la conserver. Parmi ces initiatives, mentionnons les suivantes :

- Nous avons mis en place un processus de rétroaction afin de recueillir de l'information auprès des employés qui quittent la fonction publique sur des questions telles que le milieu de travail, la formation en matière de leadership, le perfectionnement des compétences et la promotion de la carrière, ainsi que sur les communications internes. En prenant appui sur ces données essentielles, nous sommes en train d'élaborer des mesures visant à améliorer la satisfaction au travail et à maintenir en poste les employés compétents.

- Nous avons également procédé à de vastes consultations auprès d'employés de partout au pays afin d'accroître notre participation au nouveau Groupe de travail du Conseil du Trésor sur la modernisation de la gestion des ressources humaines dans la fonction publique.

En outre, pour maintenir une main-d'œuvre « capable de gérer les risques », souple et responsable, engagée à innover et à fournir des services et des solutions nouveaux et sans cesse améliorés, nous continuons à favoriser l'apprentissage en milieu de travail. L'apprentissage permet de conserver l'intérêt et la confiance du public et d'assurer la qualité des services gouvernementaux dans un milieu innovateur et favorisant le leadership.

SAVIEZ-VOUS QUE?

Il n'est pas rare que nous ayons à traduire des réponses écrites en chinois ou en italien de la part de députés à leurs électeurs.

- Afin d'obtenir les données les plus complètes possible, nous avons traduit en 60 langues le dernier recensement de Statistique Canada.

- Nous avons traduit les documents pour la campagne du Centre canadien des armes à feu en 12 langues — y compris le russe, le panjabi et l'ourdou — afin d'informer les Canadiens et les Canadiennes de leur obligation d'obtenir des permis d'armes à feu.

II. GOUVERNEMENT EN DIRECT

Brancher les Canadiens et les Canadiennes à leur gouvernement

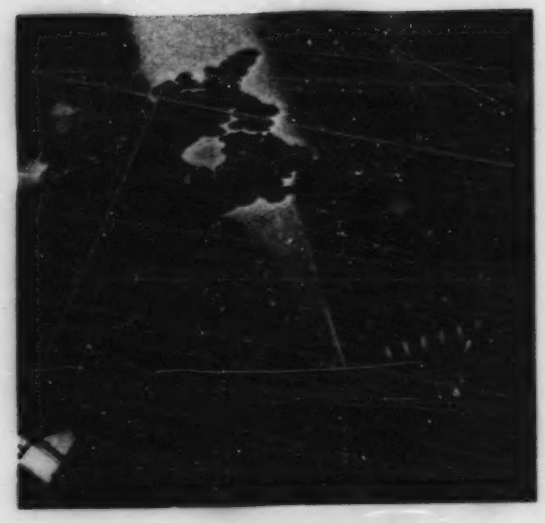
L'initiative Gouvernement en direct (GED) est un rêve que nous partageons tous — brancher les Canadiens et les Canadiennes à leur gouvernement, entre eux et au monde. Le travail que nous accomplissons contribue à faire de ce rêve une réalité. En tant que planificateurs, constructeurs et gestionnaires des vastes réseaux gouvernementaux au cœur même du GED, nous participons à la réalisation de cet objectif fondamental, qui est de fournir à tous les Canadiens et à toutes les Canadiennes l'accès en direct aux services gouvernementaux.

Grâce à nos capacités technologiques et à notre expertise dans la prestation de services, nous sommes à même de proposer toute une gamme de services et de solutions électroniques. En raison des conseils et du leadership que nous offrons aux ministères fédéraux, les innovations technologiques qui émergent actuellement sont en train de marquer une nouvelle ère dans l'accès et les services, branchant les Canadiens et les Canadiennes aux renseignements, aux programmes et aux services gouvernementaux, ainsi qu'aux occasions qu'offre le gouvernement. Nous cherchons constamment à faire encore plus ce que nous faisons le mieux.

Cette année, nous avons continué la mise au point de la voie de communication protégée, mesure essentielle pour le respect de la vie privée et pour la création d'un milieu où les Canadiens et les Canadiennes se sentent en confiance lorsqu'ils font affaire avec le gouvernement.

- En collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, nous avons été en mesure d'offrir à plus de 40 ministères et organismes l'infrastructure à clefs publiques (ICP) la plus solide et la plus sécuritaire pour la prestation des services en direct. Notre expertise dans les domaines du génie informatique et de la technologie nous a permis d'offrir des services sécuritaires de courrier électronique, d'accès à distance, de transfert de fichiers et d'applications, et aussi d'assurer la confidentialité, le contrôle de l'accès, l'authentification, l'intégrité et des services de non-répudiation.

En tant que constructeurs et gestionnaires du soutien technologique du Site du Canada — le site Web du gouvernement du Canada — nous nous assurons que les Canadiens et les Canadiennes sont bien en mesure de joindre le gouvernement peu importe l'endroit où ils sont et à n'importe quel moment. Nous préparons en ce moment la voie à une mesure d'avenir : l'interactivité complète en direct.



- Notre expertise en matière de technologie a continué à permettre un environnement sécuritaire et sûr pour le Site du Canada, et nous avons travaillé en étroite collaboration avec Communication Canada afin d'améliorer la capacité et la fiabilité de l'infrastructure.

- Nos compétences dans le domaine de la technologie ont permis d'améliorer le site Internet de la Colline du Parlement — Un trésor à découvrir — où les visiteurs peuvent « Visiter la Colline », c'est-à-dire effectuer une visite virtuelle interactive impressionnante des édifices du Parlement à Ottawa, acquérir des connaissances sur l'histoire et l'architecture canadiennes et sur les projets de rénovation en cours, et même entendre le carillon de l'horloge de la tour de la Paix.

- Conjointement avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, les gouvernements provinciaux et les administrations municipales, nous avons réorganisé les pages bleues des annuaires téléphoniques de 145 municipalités de partout au pays. En organisant le contenu à partir de mots clés fonctionnels, nous avons conçu un outil plus accessible, facilitant, pour les Canadiens et les Canadiennes, l'accès à l'information du gouvernement.

- En collaboration avec le ministère des Anciens Combattants, nous avons conçu un portail pour les aînés (appelé Info-aînés Canada) — un service en direct de ressources à l'intention des personnes âgées, de leur famille, des travailleurs de la santé ainsi que des organismes de soutien.

- En partenariat avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, nous avons mis sur pied et lancé un lexique gouvernemental en direct, que nous avons également mis à la portée du public sur CD-ROM.

- En outre, toujours en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, nous avons préparé une trousse pour la mise en œuvre de Gouvernement en direct, comportant un guide de planification, une liste de contrôle et un catalogue des services offerts.

GARANTIR LE SUCCÈS DE NOS CLIENTS

Lorsque nous collaborons avec un client, nous commençons d'abord par déterminer ses besoins. Ensuite, nous le conseillons de notre mieux afin qu'il puisse choisir le meilleur plan d'action possible pour répondre à ses besoins. C'est ainsi que nous devenons des associés stratégiques. Notre but est de garantir le succès de nos clients qui, comme nous sommes un chef de file dans le domaine de l'innovation, comptent sur nous pour la prestation de services intégrés, stratégiques et opportuns.

- Afin de traiter en priorité et rapidement les demandes des ministères et des organismes visant l'achat de services dans le cadre du GED, nous avons simplifié le processus et offert un accès rapide aux ressources qualifiées et aux solutions, ce qui a permis de réaliser des économies substantielles pour les Canadiens et les Canadiennes.

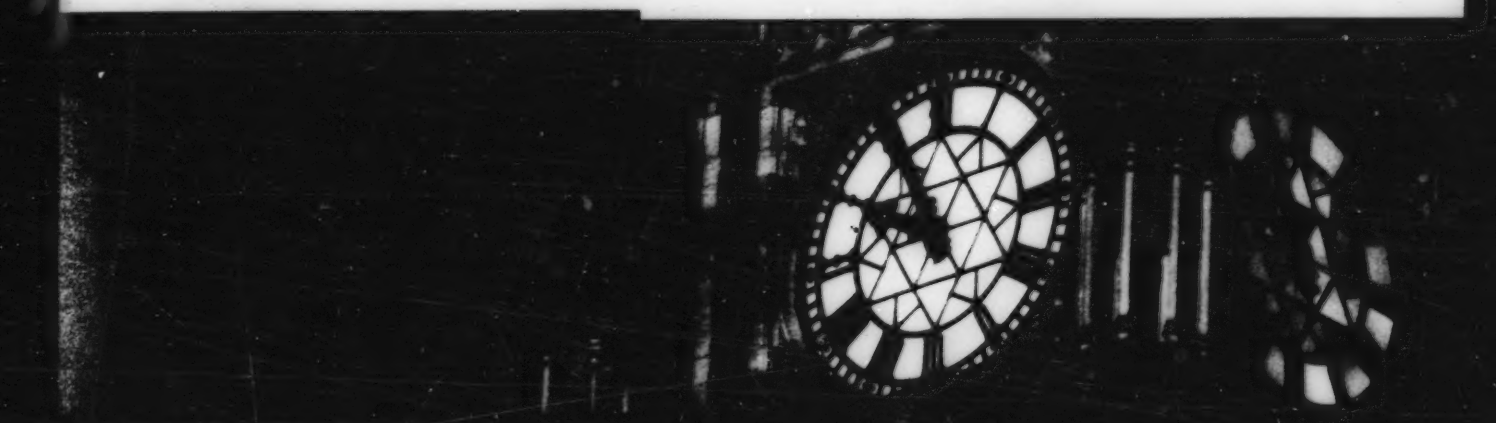
- Nous avons également créé et mis en application un système d'accès à des possibilités d'affaires et de suivi de contrats pour gérer les projets du GED partout au pays, préparer des rapports des dépenses, suivre les progrès des contrats et faire la promotion des possibilités d'affaires. On estime que ce système gère des transactions pour le GED d'une valeur approximative de 750 millions de dollars.

- Nous avons poursuivi nos efforts pour mettre en place la Chaîne d'approvisionnement électronique afin d'offrir à nos clients un accès en direct complet pour l'approvisionnement et le paiement des biens et des services pour le gouvernement du Canada, conforme aux exigences de la loi, de la politique et des pratiques opérationnelles de l'initiative du GED. À l'heure actuelle, 21 agents de négociation des marchés participent à 27 examens sur les produits d'un bout à l'autre du pays.

- En tant que fournisseur de solutions de communications à valeur ajoutée à la communauté du gouvernement, nous avons, au cours de la présente année, accompli des progrès notables dans l'évaluation de la façon dont la technologie du système vocal sur l'Internet pouvait le mieux contribuer à faire épargner de l'argent aux contribuables. De concert avec le Centre de recherche sur les communications d'Industrie Canada, nous avons aussi mis sur pied un groupe d'intérêts en direct dans le but d'évaluer les questions pertinentes et de partager notre expertise.

- Nous avons permis à l'Office national de l'énergie, situé à Calgary, de transférer ses activités sans interruption à un nouveau service d'interconnexion de réseaux, grâce aux équipements pare-feu, aux logiciels, à un détecteur de virus et à des services d'accès à distance protégé du gouvernement.

En collaboration avec la National Fire Protection Association, nous avons rendu disponible en direct le code de prévention des incendies. Les employés peuvent maintenant accéder directement aux exigences les plus récentes du code concernant la sécurité des personnes.



III. ÉCOLOGISATION DU GOUVERNEMENT

Proteger l'avenir des Canadiens et des Canadiennes

Le développement durable est, depuis longtemps, une priorité du gouvernement et des Canadiens et Canadiennes. Pour nous, cela signifie penser environnement et appliquer les principes écologiques dans notre travail de tous les jours.

La Stratégie de développement durable a été présentée la première fois au Parlement en 1997 et, au cours de la présente année, nous y avons déposé une version mise à jour, qui couvrira une période de trois ans. Nos engagements demeurent les mêmes, c'est-à-dire l'écologisation de nos propres activités et, à titre de ministère ayant la garde des biens immobiliers, l'écologisation de nos services à la clientèle.

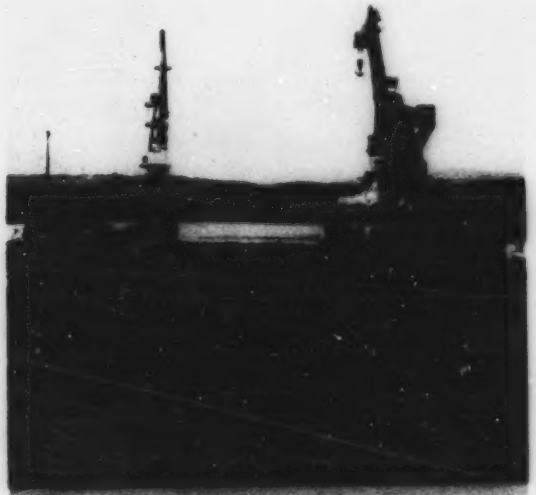
En collaboration avec Environnement Canada et Ressources naturelles Canada, nous avons mis sur pied à l'intention des ministères et des organismes fédéraux une stratégie détaillée qui assure la promotion de mesures concrètes dans plusieurs domaines prioritaires : l'approvisionnement, la gestion des déchets, la conservation de l'eau, la gestion des eaux usées, l'efficacité énergétique, la gestion des véhicules, la gestion de l'utilisation des terres et la gestion des ressources humaines.

En tant que centre de solutions pour les ministères et organismes fédéraux, nous jouons un rôle primordial dans la promotion des activités de sensibilisation à l'environnement et dans l'écologisation du gouvernement, par le biais de nos activités internes et de nos pratiques en matière d'approvisionnement. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos clients et d'autres ministères et organismes, coordonnant nos approches, afin que nous puissions tous atteindre notre objectif commun, à savoir l'excellence en matière d'environnement.

En tant que constructeurs et préposés à l'entretien des édifices, nous devons également respecter les besoins de l'environnement ainsi que ceux de nos clients. Nous avons pris des mesures pour réduire

les déchets solides, écologiser les activités de construction et d'exploitation de nos édifices, conserver l'énergie et l'eau, améliorer la gestion du parc automobile, réduire au minimum les effets de nos activités sur le changement climatique et améliorer la protection et la conservation de l'environnement.

- Nous avons augmenté l'efficacité énergétique de nos installations, diminué l'utilisation des ressources non renouvelables et réduit les émissions de gaz à effet de serre. Ces mesures ont permis de générer 6,5 millions de dollars en économie d'énergie annuelle pour les contribuables canadiens.



Nous avons réussi une première mondiale : la cale sèche d'Esquimalt en Colombie-Britannique, usine de réparation de navires à utilisateurs multiples, s'est inscrite pour obtenir la prestigieuse certification ISO 14001 pour les systèmes de gestion de l'environnement.

Le système de gestion de l'environnement de la cale sèche d'Esquimalt fait en sorte que le travail effectué à la plus importante cale sèche au Canada est un travail écologique. Les entreprises de réparation de navires du secteur privé qui utilisent cette cale sèche en sont les principaux bénéficiaires et peuvent désormais attirer une clientèle respectueuse de l'environnement, en particulier les clients de l'industrie des navires de croisière.

- À l'aide du service Achats en direct (vous trouverez un lien sous Chaîne d'approvisionnement électronique), les ministères clients peuvent maintenant choisir parmi plus de 3 000 produits écologiques. Nous avons aussi mis en place le site Web Réseau des achats verts, permettant à tous les acheteurs du gouvernement fédéral de prendre des décisions qui tiennent compte des principes écologiques.

Vous y trouverez également un lien à Procara[MD], une base de données en direct de produits et de services à privilégier, et aussi d'entreprises qui se sont engagées à réduire les répercussions environnementales qui découlent des décisions d'achat. Ce site a été mis en place sous l'égide du Centre for Indigenous Environmental Resources, organisme à but non lucratif situé au Manitoba, qui est le propriétaire de la base de données.

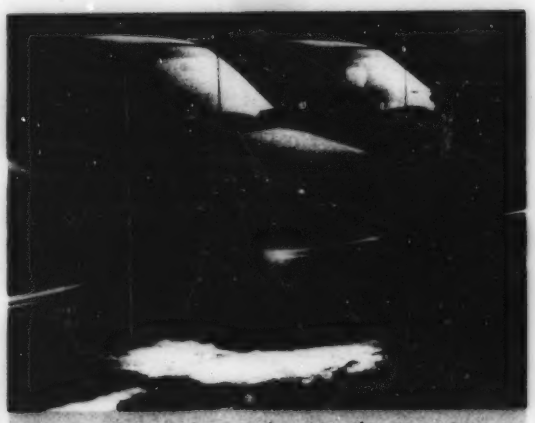
SAVIEZ-VOUS QUE?

Les vieux papiers sont recueillis dans plus de 200 édifices fédéraux du secteur de la capitale nationale et vendus à une usine de papier où on les transforme en articles tels des serviettes et des sacs de papier. Chaque année, 11 000 tonnes de vieux papiers en moyenne auront une nouvelle vie sous différentes formes — cela signifie 11 000 tonnes de matériel qui ne seront pas déposées dans des lieux d'enfouissement.

Outre notre programme de recyclage au bureau, grâce auquel plus de 60 p. 100 des déchets provenant des bureaux ne sont pas acheminés vers des lieux d'enfouissement, nous avons examiné d'autres moyens de réduire les déchets, notamment les débris de construction, et d'encourager la réutilisation des matériaux excédentaires à la suite de déménagements.

- Nous avons réussi à réduire considérablement la consommation de papier et les frais d'appels interurbains (et réaffecté les agents du Centre téléphonique national à des postes de contrôle de la qualité et de suivi) en faisant parvenir 90 p. 100 de nos rapports par courrier électronique plutôt que d'en distribuer des copies papier chaque mois.

En cherchant des moyens nouveaux et innovateurs d'écologiser le gouvernement, nous nous tournons inévitablement vers des « solutions de rechange ». Certaines de ces solutions contribuent à préserver l'environnement et à promouvoir notre engagement à cet égard.



Dans la région de la capitale nationale, nous gérons un parc automobile de plus de 100 voitures, camions et fourgonnettes, dont quatre fonctionnent à l'éthanol et sept, au propane. Cette année, nous avons fait l'acquisition de huit fourgonnettes au gaz naturel comprimé et de quatre compresseurs pour les ravitailler. C'est ainsi que nous contribuons à la vocation écologique du gouvernement.

Dans le cadre de nos efforts pour écologiser les activités du gouvernement, nous achetons de l'électricité produite à partir de ressources renouvelables. Nous avons acheté de la SaskPower 35 gWh (gigawattheures) d'électricité produite par l'énergie éolienne et 13 gWh de la Maritime Electric.

SAVIEZ-VOUS QUE?

La Cité parlementaire, qui inclut les édifices du Parlement, a adopté dans un de ses édifices le lombricompostage — l'utilisation de vers de terre pour transformer les déchets organiques. En neuf mois environ, les vers de terre ont créé suffisamment de compost pour qu'on puisse en tirer profit. Les plantes pouvant l'absorber presque entièrement, ce compost est un bon moyen de favoriser la croissance et un excellent substitut aux fertilisants chimiques.

IV. FAIRE AFFAIRE DANS LE CONTEXTE DE LA MONDIALISATION

Le Canada à l'échelle planétaire

Cette année a été une année exceptionnelle pour la promotion des intérêts canadiens. Le renforcement de la démocratie et des droits de la personne, l'expansion du commerce par l'entremise de la Zone de libre-échange des Amériques (ZLEA), l'accès accru des particuliers aux bénéfices découlant de la croissance économique et la création de débouchés pour les entreprises canadiennes en sont des exemples. Nous avons partagé notre expertise avec des gens de partout dans le monde, créant des occasions d'affaires pour nos ministères clients et des débouchés pour les Canadiens et les Canadiennes.

Les yeux du monde tournés vers nous, nous avons joué un rôle de chef de file à l'occasion du Sommet des Amériques, dont nous avons été l'hôte — il s'agit d'un des événements les plus importants de l'année à l'échelle internationale et c'est de loin une des réunions les plus complexes à avoir jamais eu lieu au Canada. En collaboration avec le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, nous avons accueilli les 34 chefs d'État et de gouvernement qui ont participé à cette réunion internationale, à Québec, et à laquelle ont assisté près de 12 000 personnes.

- Nous avons loué et préparé des bureaux, négocié des contrats pour l'approvisionnement de biens et de services d'une valeur approximative de 10 millions de dollars, fourni une expertise en ingénierie, supervisé l'installation et le démantèlement de l'infrastructure du Sommet, administré le programme de compensation à l'intention des marchands, et nous nous sommes en outre défaits des matériaux excédentaires.

- Afin de faciliter les échanges entre les participants, nous avons publié un lexique anglais-français-espagnol sur la ZLEA.

Nous avons également fourni le soutien logistique et technique dans le cadre de plusieurs autres événements internationaux, y compris la Conférence des ministres du Travail des Amériques, tenue à Ottawa, ainsi que la conférence du G20, du Fonds monétaire international et de la Banque mondiale, qui s'est également déroulée à Ottawa. Par ailleurs, nous avons joué un rôle de chef de file à l'occasion de la 4e édition des Jeux de la francophonie, qui ont eu lieu à Ottawa-Gatineau. Quelque 3 000 personnes provenant de 52 pays ont assisté à cet événement privilégié pour les jeunes Canadiens et Canadiennes, les artistes et les athlètes.

- Nous avons offert d'innombrables services sur les plans technique et informatique et dans le domaine de la traduction, ainsi que des bureaux pour les représentants et des logements pour les athlètes; nous avons en outre organisé l'exposition de plus de 4 000 drapeaux des pays membres.

- Notre expertise en comptabilité d'exercice dans le secteur public s'accroît partout dans le monde. Nous avons apporté notre aide au gouvernement des Bermudes pour qu'il puisse se convertir à la comptabilité d'exercice à l'aide du logiciel que nous avons créé. Nous nous sommes rendus à Singapour, où nous avons partagé l'expertise acquise dans le cadre des initiatives « Gouvernement en direct : évaluation d'un gouvernement électronique » et « Valorisons le Canada : développer les valeurs comptables ». De plus, en tant que membre du conseil d'administration, nous avons accordé notre appui aux organismes d'évaluation des chefs des pays du Commonwealth, au Comité international de l'évaluation des normes ainsi qu'à la Fondation d'évaluation du Congrès américain.

- Au nom de l'Agence canadienne de développement international, nous avons aidé la ville de Cracovie, en Pologne, à mettre au point une politique stratégique d'évaluation, et nos experts ont également aidé ce pays à réformer son système d'impôts fonciers, en collaboration avec l'Institut international de la fiscalité immobilière, une association professionnelle canadienne à but non lucratif.

Nous avons partagé notre savoir-faire en service à la clientèle avec des représentants gouvernementaux de la province d'Anhui, en Chine, et participé à Beijing au symposium sur l'éthique organisé par le gouvernement chinois. Notre présence à ce symposium, sous la direction de Norman Steinberg, conseiller principal ministériel en matière d'éthique (deuxième à partir de la gauche), prouve bien que notre réputation de chef de file dans ce domaine ne cesse de grandir, aussi bien au Canada qu'à l'étranger.

- Nous avons également participé à la conférence de l'Institut international de la fiscalité immobilière qui s'est déroulée à Cambridge, en Angleterre, en tant que groupe d'experts en matière d'impôts sur la propriété foncière dans les Amériques.

- Nous avons accueilli une délégation de l'Université de technologie d'Helsinki, en Finlande, avec laquelle nous avons partagé notre expertise en gestion de la construction, en soumission publique et passation de marchés, en gestion et exécution de projets, en pratiques exemplaires et contrôle de la qualité, ainsi que dans les domaines de la santé, de la sécurité et des pratiques vertes.

- Nous avons offert notre premier cours conjoint sur le leadership avec la General Service Administration des États-Unis (notre homologue américain). L'une des plus grandes satisfactions que nous avons tirées de cette collaboration a été l'amélioration de notre capacité d'intervention en cas de séismes. Nous avons eu la chance d'étudier les effets du tremblement de terre qui a eu lieu dans l'État de Washington.

- Nous avons partagé notre expertise et renforcé nos relations avec la Commission de l'environnement de l'Association internationale de la navigation, un organisme datant d'une centaine d'années, situé à Bruxelles et dont les membres sont des experts en navigation marine provenant de partout dans le monde. Dans le cadre des efforts que nous déployons pour le développement des nations, nous avons préparé un lexique terminologique du domaine de la navigation marine ainsi qu'un cours de formation sur la sensibilisation à l'environnement.

- Cette année, nous sommes devenus le 132e membre du programme d'échange de personnel de la Banque mondiale, ce qui est pour nous une excellente occasion de travailler directement aux projets de la Banque et de partager notre expertise.

- Parmi nos interprètes et traducteurs, 48 ont accompagné le premier ministre du Canada et les autres membres de la délégation canadienne lors de la mission commerciale d'Équipe Canada en Chine.

V. TRAVAILLER D'UN BOUT À L'AUTRE DU PAYS

Bâtir le Canada

En tant que fournisseur de services immobiliers pour le gouvernement, nous sommes l'un des plus importants responsables des bâtiments fédéraux. Nous devons faire en sorte que ces biens reflètent le désir des Canadiens et des Canadiennes de préserver leur patrimoine, protègent l'environnement et offrent une entière accessibilité pour les personnes handicapées aux services gouvernementaux.

Nous avons poursuivi notre travail d'entretien de plus de 2 500 sites fédéraux partout au Canada, afin qu'ils soient propres et sécuritaires, et nous avons fourni des bureaux à plus de 187 000 fonctionnaires et parlementaires. En plus d'administrer un ensemble de biens immobiliers d'une valeur de plus de 6,8 milliards de dollars, nous avons négocié et administré quelque 2 000 baux dans les provinces et les territoires. Grâce à un bon contrôle de la qualité, nous avons évité que le gouvernement compte à son actif des espaces de travail inadéquats, qui auraient nécessité des rénovations coûteuses pour répondre aux normes de santé et de sécurité.

Nous avons continué d'assurer l'entretien des réseaux routiers, des ponts, des quais et des aéroports fédéraux, et, cette année, nous avons adopté une nouvelle politique en vertu de laquelle une inspection complète de nos ponts est obligatoire tous les deux ans. Nous avons également mis au point des stratégies de premier ordre pour limiter les dégâts que pourraient occasionner les tremblements de terre aux édifices gouvernementaux et, en collaboration avec des universités de partout au pays et le secteur privé, nous avons continué à partager notre savoir-faire au profit de tous les Canadiens et de toutes les Canadiennes.

BÂTIR DES COMMUNAUTÉS PLUS FORTES

Des dizaines de milliers d'emplois ont été créés ou conservés grâce à notre demande dans les domaines de l'approvisionnement, de la construction et des télécommunications, ainsi que grâce à d'autres travaux que nous avons entrepris pour les quelque 140 ministères et organismes que nous desservons. En 2001, nous avons fourni bon nombre de possibilités d'affaires aux entreprises et aux industries canadiennes. Nous avons géré plus de 10,5 milliards de dollars en occasions d'approvisionnement au sein du gouvernement, ce qui a permis de conclure plus de 58 000 marchés — au profit essentiellement des petites et moyennes entreprises de tous les secteurs de l'économie du pays.

... *en Ontario et au Québec*

- Pour le ministère des Transports, nous avons achevé les travaux écologiquement vulnérables de dragage des parties intérieure et extérieure du port de Port Stanley, lui redonnant sa profondeur aux niveaux habituels et permettant ainsi à la navigation commerciale de reprendre ses activités.

- Nous avons lancé un programme audacieux, d'une durée de trois ans, pour remettre en état et améliorer la somptueuse Bibliothèque du Parlement, vieille de plus de 125 ans, rénovée la dernière fois dans les années 1950.

- Grâce à une gestion prudente des barrages, nous avons contrôlé les cours supérieurs du lac Nipissing jusqu'à la rivière des Français dans le nord de l'Ontario, durant les périodes où les eaux étaient particulièrement élevées et dangereuses. Aux communautés touchées, nous avons fourni une information régulière, à tout moment de la journée.

- Nous avons acheté l'ancien hôtel de ville d'Ottawa, évalué à 72 millions de dollars, un édifice particulier situé sur l'historique promenade Sussex, dont la ville n'a plus besoin en raison de la fusion des municipalités de la région.

- Nous avons entrepris la dernière phase de la restauration des jardins du complexe Guy-Favreau à Montréal, remplaçant le pavé et installant des lampadaires autour de l'édifice; ce dernier est désormais plus attirant et plus sécuritaire.

Cette année, nous avons remporté de prestigieux prix de sociétés nationales et internationales de design et d'architecture pour des projets situés à Ottawa :

- De l'Association canadienne d'architectes-paysagistes, des mentions nationales d'excellence pour :
  Plan d'aménagement paysager de la Colline du Parlement
  Pavillon commémoratif national des policiers et des agents de la paix

- De la Société américaine des architectes-paysagistes, un prix national d'excellence dans la catégorie du design pour :
  Mobilier extérieur de la Colline du Parlement

- De la Société internationale du génie de l'éclairage d'Amérique du Nord, un prix d'excellence pour :
  Monument commémoratif de guerre du Canada et *Tombe du soldat inconnu*

SAVIEZ-VOUS QUE?

L'Édifice commémoratif de l'Est à Ottawa (situé sur la rue Wellington et occupé par le ministère de la Justice) a remporté le prix de l'immeuble à bureaux de l'année (dans la catégorie des édifices gouvernementaux) de la Building Owners and Managers Association of Canada — pour l'excellence de sa gestion immobilière, de son fonctionnement, de la conservation des ressources et de sa sensibilisation à l'environnement. Avec la firme Brookfield LePage Johnson Controls et les représentants du ministère de la Justice, nous sommes fiers d'offrir un service de gestion des installations de haute qualité.

... *dans l'Ouest canadien*

- Le nouveau centre d'apprentissage de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) de la région du Pacifique offre des possibilités d'apprentissage à la GRC, en plus de servir à la communauté, au gouvernement fédéral, à certains gouvernements provinciaux et aux cadets.

- En collaboration avec la GRC, nous avons déménagé le centre de formation de la Division « E » à l'ancien site des Forces armées de Chilliwack, redonnant vie à ces bâtiments excédentaires que nous avons restructurés et remis à neuf en respectant le budget et dans un temps relativement court, tout en conservant leur concept architectural initial.

- Au centre-ville de Vancouver, on a amorcé la construction d'une tour de bureaux pour le ministère des Pêches et des Océans et Environnement Canada, située au 401 de la rue Burrard. On s'attend à ce que ce projet occasionne des réductions de près de 20 millions de dollars en coût de location aux contribuables canadiens au cours des 25 prochaines années.

À Churchill, au Manitoba, nous avons terminé la réfection de la piste non bétonnée 7/25, en partenariat avec le ministère des Transports. Ce projet a réglé le problème d'ingérence relativement au zonage et celui du drainage du site.

- En vertu d'une entente de bail-achat qui s'étendra sur les 23 prochaines années, nous avons acheté l'édifice Canada Place, une propriété en commun située au centre-ville d'Edmonton, de TrizecHahn, son ancien propriétaire et l'actuel gestionnaire. Cet achat est un excellent exemple de partenariat entre le secteur public et le secteur privé dans le domaine de l'aménagement des immeubles et de la rénovation urbaine.

- Nous avons mené pour le ministère de la Défense nationale une étude qui a recommandé de démolir une installation située au sud de Red Deer, en Alberta — un important réservoir connu sous le nom de Réservoir du bureau régional ainsi qu'un réservoir plus petit connu sous le nom de Réservoir des communications — afin d'éliminer les risques possibles pour la sécurité et de permettre l'utilisation éventuelle du territoire à des fins commerciales ou agricoles. Ce projet d'une valeur de 856 000 $ a été réalisé cette année, et nous avons organisé des enchères publiques pour la vente d'objets récupérés, tels des générateurs et du matériel de cuisine.

... dans le Canada atlantique

- Nous avons terminé un projet d'une durée de deux ans visant à remplacer le tablier et les trottoirs du pont J.C. Van Horne qui enjambe la rivière Restigouche entre Campbellton, au Nouveau-Brunswick, et Pointe-à-la-Croix, au Québec. D'une valeur de 7,9 millions de dollars, ce contrat est le plus important à avoir jamais été accordé dans le cadre du Programme des marchés réservés aux entreprises autochtones, et plus de la moitié des travailleurs qui ont été embauchés étaient des Autochtones.

- Nous avons administré le transfert, de Montréal, au Québec, à Summerside, à l'Île-du-Prince-Édouard, des fonctions de l'ordinateur central du ministère des Anciens Combattants. Nous avons de plus procuré au Ministère le nouvel équipement de transformation et organisé le cadre d'exploitation nécessaire à la consolidation de ses applications et de ses bases de données.

- Nous avons procédé à l'ouverture officielle du nouveau Bureau de la protection des infrastructures essentielles et de la protection civile (anciennement Protection civile Canada), à Dartmouth, en Nouvelle-Écosse. Il s'agit là d'un exemple de collaboration entre les organismes de mesures d'urgence des trois ordres de gouvernement — une première au Canada. Le centre offrira également des cours de formation aux travailleurs dans ce domaine. Seulement quelques jours après son ouverture, on a fait appel au centre pour venir en aide à des milliers de personnes touchées par les événements du 11 septembre.

- En collaboration avec les responsables du développement local, l'Argentia Management Authority (AMA), nous avons pris les dispositions nécessaires pour transférer à la communauté nos installations situées à Argentia, à Terre-Neuve et Labrador — une ancienne installation maritime américaine. Ce transfert souligne, pour la première fois en 50 ans, l'appartenance des installations à la communauté et non au gouvernement.

- Nous avons mis sur pied un comité de liaison communautaire afin de faciliter la construction d'un nouvel édifice du gouvernement du Canada à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard, et entrepris une collaboration intergouvernementale pour déterminer le meilleur endroit où construire de nouveaux édifices au cœur du centre-ville de Charlottetown.

- Nous avons apporté notre soutien aux Foires-info pour la petite entreprise de la Nouvelle-Écosse, en fournissant de l'information sur une foule de sujets, allant du démarrage d'une entreprise, du financement, du commerce et des exportations jusqu'à l'information stratégique sur les affaires, les ressources humaines et le perfectionnement des compétences. Par ailleurs, nous avons organisé des séminaires sur les pratiques en affaires et les services commerciaux, y compris des conseils sur le commerce électronique et le commerce dans les communautés rurales.

L'AIDE EN MILIEU MINORITAIRE

Notre engagement à protéger le patrimoine culturel et la diversité des Canadiens et des Canadiennes, à promouvoir notre identité nationale et à favoriser la pleine reconnaissance et l'utilisation des deux langues officielles au Canada revêt une importance colossale.

TPSGC — 14 000 personnes œuvrent auprès de Canadiens et de Canadiennes d'un bout à l'autre de notre vaste pays à bâtir un Canada plus fort.

Au cours de la dernière année, nous avons poursuivi nos efforts pour une mise en application continue de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*, en renforçant le dynamisme des communautés minoritaires de langue française ou anglaise.

Parmi les initiatives à ce chapitre, mentionnons les suivantes :

- En partenariat avec Industrie Canada, nous avons fait don de 75 ordinateurs excédentaires aux associations des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

- Nous avons distribué gratuitement à des associations communautaires bénévoles des copies de *TERMIUM Plus®* — la dernière édition de notre impressionnante banque de données linguistique.

- En collaboration avec Industrie Canada et l'Alliance des radios communautaires, un organisme national à but non lucratif représentant 28 stations de radiodiffusion communautaires du Canada francophone et des collectivités acadiennes, nous avons prêté du matériel informatique à Radiojeunesse 2001, un programme qui permet aux jeunes de s'initier à la technologie et d'utiliser l'Internet.

LE SOUTIEN AUX PEUPLES AUTOCHTONES

Durant toute l'année, nous avons mis en marche bon nombre d'activités pour soutenir les priorités du gouvernement relativement aux questions autochtones, respecter son engagement à répondre aux besoins des membres des Premières nations du Canada et renforcer sa relation avec ces derniers.

- En collaboration avec le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien et Ressources naturelles Canada, nous avons lancé un programme de 3,7 millions de dollars afin de sensibiliser les collectivités autochtones et du Nord au changement climatique, et de les inciter à participer à la recherche de solutions tangibles à ce problème.

- Nous avons continué à mettre sur pied des initiatives qui ont pour but d'accroître les possibilités d'emploi pour les Autochtones, y compris la création d'un registre d'agents de prestation et de fournisseurs de services d'emploi autochtones, qui nous permettra de promouvoir les possibilités d'emploi, d'accéder aux différents répertoires et de puiser dans un bassin de candidats autochtones qualifiés.

- Nous avons participé à la Semaine de sensibilisation aux cultures autochtones, une célébration de la culture autochtone mise sur pied par le gouvernement fédéral, qui vise également à sensibiliser le grand public aux contributions des Autochtones à la société canadienne.

- Nous avons célébré la Journée nationale des Autochtones de nombreuses façons, partout au pays. Des représentants et des employés d'entreprises autochtones, ainsi que des écrivains et des anciens, nous ont fait partager leur sagesse, leurs expériences et leur patrimoine culturel.

- À la demande du chef et du conseil de la Première nation de Kapawe'no, nous avons mis sur pied l'atelier « Seventh Generation Plan » et invité les anciens de toute l'Alberta à participer à l'établissement des orientations et des priorités, dans le but de concevoir une vision d'ensemble à l'intention des sept prochaines générations de la Première nation de Kapawe'no.

- Par l'entremise de notre bureau de Saint John, au Nouveau-Brunswick, nous avons terminé et distribué un guide de référence pour les fournisseurs autochtones intitulé « Faire affaire avec le gouvernement ».

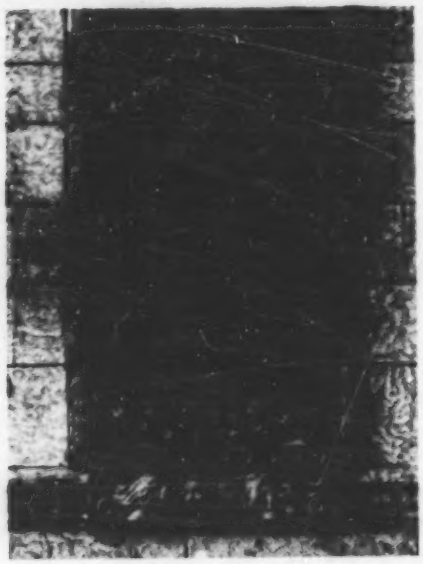
- Nous avons mis sur pied un comité d'approvisionnement et de coentreprise dans le cadre de l'initiative conjointe de développement économique du Nouveau-Brunswick, réunissant des représentants des Premières nations, du ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, du gouvernement du Nouveau-Brunswick et de son ministère du Développement économique, du Tourisme et de la Culture, dans le but d'élaborer des stratégies visant à aider les Autochtones à tirer un meilleur avantage des politiques d'approvisionnement, à faciliter la création de coentreprises et à poursuivre les activités de développement des entreprises.

- De plus, nous avons contribué à l'organisation du Salon national des carrières pour Autochtones, qui a eu lieu à Ottawa, et à celle de nombreuses conférences avec d'autres ministères en vue d'accroître les possibilités pour les collectivités autochtones.

LE SOUTIEN AUX JEUNES

Au fur et à mesure que les jeunes Canadiens et Canadiennes font leur entrée dans le monde du travail, on fait appel à nous pour les aider à se créer une carrière intéressante et remplie de défis. Une carrière que l'on aime fait toute la différence dans la vie des Canadiens et des Canadiennes et pour le Canada.

- Dans le cadre de la campagne de recrutement des étudiants de niveau postsecondaire du gouvernement, nous avons embauché plus de 100 nouveaux employés — dans les domaines des sciences informatiques, de la gestion financière, des ressources humaines, de la consultation, de la rémunération, des services immobiliers, de la traduction et de l'approvisionnement. Nous avons également offert des emplois d'été à 352 étudiants et 355 stages à des étudiants qui participent à un programme d'enseignement coopératif.



Dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse, le Programme des jeunes stagiaires a permis d'offrir des emplois à 28 jeunes sans emploi ou sous-employés.

- Nous avons formé le groupe des jeunes YNOT (Youth Network for Opportunities Today) afin de promouvoir les emplois qui s'adressent aux jeunes.

- Afin d'attirer davantage de jeunes dans les professions linguistiques et d'accroître le nombre de diplômés dans ce domaine, nous avons aussi poursuivi notre campagne promotionnelle dans les collèges et les universités.

- Nous avons tenu des expositions à l'occasion de salons de l'emploi pour encourager les étudiants à envisager une carrière au sein du gouvernement fédéral. Nous avons également participé au séminaire sur les perspectives de carrière qui s'est tenu partout au pays, en partenariat avec la Commission de la fonction publique et un comité organisateur interministériel, afin de promouvoir la fonction publique fédérale auprès des étudiants.

- Grâce à nos compétences, nous avons aidé Développement des ressources humaines Canada à transférer, de trois grandes institutions financières à l'État, le Programme canadien de prêts aux étudiants.

PRÊTER MAIN-FORTE

Si l'on repense aux événements de l'année 2001, c'est avec tristesse que nous nous souvenons des attaques terroristes du 11 septembre sur la ville de New York et le Pentagone. Cette date, qui marquera à jamais l'histoire, a eu de profondes répercussions au Canada, notamment celle de rapprocher les Canadiens et les Canadiennes.

Nous avons aidé nos voisins du Sud, en prêtant main-forte aux 30 000 passagers des 235 vols détournés vers diverses destinations un peu partout au pays, le transport aérien ayant été perturbé dans toute l'Amérique du Nord.

À Vancouver, 34 vols ont atterri avec un total de 6 000 voyageurs. L'aéroport international Pearson, à Toronto, a accueilli plus de 20 vols déroutés. L'aéroport international d'Halifax a, pour sa part, accueilli 9 000 voyageurs provenant de 44 vols, et 135 vols comprenant 17 000 passagers ont atterri à Terre-Neuve et au Labrador.

EN RECONNAISSANCE DE L'ANNÉE INTERNATIONALE DES VOLONTAIRES 2001

Nous avons fait du bénévolat à plusieurs endroits au Canada, en aidant les passagers désorientés des avions déroutés vers Halifax. De nombreux bénévoles ont également ouvert leurs portes pour accueillir des dizaines de passagers immobilisés. Notre travail a englobé de nombreuses tâches allant du contrôle du trafic à l'établissement de services religieux et à l'approvisionnement en nourriture, à la préparation de lits, à la coordination des dons de vêtements et même au transport de passagers malades chez le médecin. Il a aussi fallu déterminer sur quels vols étaient inscrits les gens et s'assurer que ces derniers retournaient à l'aéroport en prenant l'autobus approprié.

- Transports Canada ayant émis à toutes les compagnies aériennes du Canada un ordre de suspension de tous les vols, interrompant toutes les activités commerciales pour une période de six jours en septembre dernier, le gouvernement du Canada a, par la suite, approuvé un programme de compensation. Nous avons participé à l'administration et à la gestion de ce programme, ainsi qu'aux vérifications après-paiement et aux réclamations.

- Nous avons également offert du soutien en matière d'approvisionnement à l'Opération Apollo — la contribution du Canada à la coalition mondiale de lutte contre le terrorisme. Nous avons mis en place un point de contact unique pour toutes les exigences en matière d'approvisionnement du ministère de la Défense nationale, émettant des contrats et des offres permanentes d'une valeur combinée de plus de 11 millions de dollars pour l'achat de toute une gamme d'équipements et de services indispensables.

TPSGC — Des gens qui, chaque jour, prêtent main-forte dans chaque partie du Canada, d'un océan à l'autre.

Nous étions là en septembre 2001, lors de la journée de deuil national qui a réuni plus de 100 000 Canadiens et Canadiennes sur la Colline du Parlement. Un pareil rassemblement exige un imposant dispositif logistique.

- Avec Santé Canada, nous avons fourni des logements aux enfants mushuau innus de Davis Inlet — victimes d'abus d'alcool ou d'autres drogues. En un mois, nous avons fourni huit logements entièrement meublés, quatre pour les enfants dans le cadre de leur programme de traitement et quatre pour le personnel.

Ces logements permettent de maintenir les enfants près de leur famille et dans un milieu qui ressemble à un foyer. Non seulement s'agit-il d'une meilleure solution pour les enfants, mais c'est aussi une meilleure solution sur le rapport qualité-prix. Ces logements font désormais partie intégrante de la stratégie de guérison à laquelle ont consenti les gouvernements du Canada et de Terre-Neuve et du Labrador.

Avec la collaboration de huit autres ministères fédéraux, nous avons mené en Alberta une campagne de financement au profit de l'alphabétisation, qui a permis de faire don d'un panier de livres à un enfant dans chacun des secteurs de la ville d'Edmonton les plus démunis à ce chapitre.

RÉALISATIONS 2001

Innovation... collaboration... excellence

POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS

Pour obtenir plus d'information sur notre ministère, ou des exemplaires additionnels du présent document, veuillez communiquer avec la Direction générale des communications de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, à l'adresse suivante : questions@tpsgc.gc.ca ou téléphoner au (819) 956-5385.

N'hésitez pas à consulter notre site Web à : tpsgc.gc.ca